

**CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y APOYO A EMPRESAS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES**

**Resolución de situaciones conflictivas que pueden afectar a la salud de los trabajadores en la
atención al usuario**

Hoy en día la atención al cliente/usuario se ha convertido en uno de los elementos principales en la competitividad de muchas empresas, especialmente en las de servicios, no obstante, en muchos casos, sobretodo debido al uso de las nuevas tecnologías de comunicación, la atención se ha convertido en algo distante, artificial e impersonal, por ejemplo en la atención telefónica al cliente de algunos servicios, sobretodo en los servicios post-venta. Esto llega a provocar rechazo por parte de los clientes. Por ello, cada vez es más apreciado un servicio de atención más personal, cercano y, a ser posible, presencial.

No obstante, los trabajador/as que tienen que realizar estas tareas de atención al usuario/cliente pueden estar expuestos a una carga mental y emocional importante por el continuo trato con personas que muestran sus quejas y reclamaciones y que en algunas ocasiones pueden comportarse de forma agresiva o violenta. Estos procesos pueden derivar en episodios de stress y ansiedad, dando origen a lo que se conoce como síndrome de burnout.

Lo idóneo es que las personas dedicadas a la atención de personas externas posean unas capacidades y habilidades específicas para un adecuado servicio de atención al usuario y para reducir en lo que se pueda la posible incidencia en su salud de las situaciones estresantes que conlleva muchas veces este servicio.

Las principales de estas capacidades y habilidades son:

- Asertividad: es un modo de comunicación y expresión, basado en la confianza y seguridad en sí mismo, de forma que se comuniquen las verdaderas convicciones de uno mismo sin que, en sí mismo, se provoque animadversión en el interlocutor.
- Proactividad: se trata de tomar la iniciativa con ideas y acciones creativas y audaces para generar mejoras y adelantarse a los problemas que puedan surgir, y en definitiva ofrecer y dar un mejor servicio.
- Conocimientos profesionales, empatía, receptividad, capacidad de escucha, discreción, adaptabilidad y apariencia personal.

En cuánto a la apariencia personal los patrones generales van cambiando con el tiempo, aunque hay que decir que este aspecto tiene un importante componente subjetivo. En atención directa al público lo tradicional siempre ha sido vestimenta clásica, aunque esto va cambiando. Hoy en día un hombre muy trajeado puede generar cierta desconfianza a la hora de vender un producto u ofrecer un servicio. La tendencia es asimilarse a una apariencia más cercana y próxima a la población en general. Evidentemente, por descontado que una

apariciencia aseada, limpia y formal debe ser elemento esencial de cualquier persona que preste una atención al público.

Una de las acciones que más stress causan en el personal de atención al público/clientes es la atención de quejas y reclamaciones, y la tensión generada en estas situaciones, incluidos los distintos tipos de comportamientos violentos y agresivos que puedan darse.

Las personas que son víctimas de cualquier tipo de violencia en el trabajo sufren en mayor o menor intensidad un impacto psicológico, además de las posibles lesiones físicas. En general durante un tiempo se reduce la capacidad de trabajo de estas personas y pueden llegar a concebir el trabajo como un entorno hostil, foco de stress y ansiedad.

Para las empresas la violencia en sus centros de trabajo puede suponer una pérdida de productividad, mayor absentismo, problemas organizativos y de recursos humanos, deterioro de la imagen de la empresa, además de otros posibles costes económicos (procesos judiciales, indemnizaciones, restauración de desperfectos materiales...).

No obstante, hay que decir que el concepto de violencia laboral depende de diversos factores de distinta índole; personales, culturales, tradicionales... Por ejemplo, un piropo a una mujer a algunas personas puede parecerles un halago o algo sin importancia y a otras personas puede molestarles y llegar incluso a considerarlo acoso sexual. En diferentes países o sociedades también cambia el concepto de violencia en el trabajo, evidentemente no es igual el trato a los trabajadores en algunos países como China, India o Brasil que en Europa. Con el tiempo también cambia el concepto de violencia laboral, muchos estilos de mando antiguos serían hoy inaceptables pudiéndose considerar en muchos casos como acoso laboral de acuerdo a los parámetros actuales.

En cuánto a violencia con consecuencias físicas para la víctima, en España nos situamos por encima de la media de los países europeos desarrollados. En países como Estados Unidos, en los que la violencia es un problema mucho más severo que en Europa, las cifras llegan a ser escandalosas. En algunos Estados el homicidio es la principal causa de muerte en el trabajo.

En el ámbito laboral las situaciones de violencia en sus diferentes expresiones (agresividad verbal, amenazas, acosos, agresiones...) aunque sean de baja intensidad, pueden acabar generando entornos nocivos y tóxicos lo que repercute no sólo sobre las personas directamente implicadas, sino también sobre la empresa en su conjunto y, en cierta medida, sobre la sociedad.

Según datos aportados por la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea, la violencia física en el ámbito laboral afecta en torno al 4-5% de los trabajadores de la Unión Europea.

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar,...) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre.

Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo en nuestro país está principalmente centrado en los abusos verbales y en las amenazas, incidentes éstos que se presentan como los más comunes. En la mayoría de las ocasiones, o no se les presta atención o se asumen como parte integrante del trabajo y, sin embargo, pueden tener importantes efectos sobre las personas que los sufren (e incluso sobre el resto de trabajadores). El problema radica en que, a diferencia de las agresiones físicas, el impacto de otros tipos de conductas violentas es difícil de determinar (a veces los efectos no son inmediatos sino a medio o largo plazo, dependen también de las distintas percepciones sobre lo que se considera una conducta verbal abusiva o amenazante, etc.).

Los diferentes tipos de violencia que se pueden considerar en el ámbito laboral son:

- Violencia tipo I: Es aquella recibida por profesionales en los que intervenir en actos violentos de forma directa o indirecta es un factor inherente a sus funciones laborales. Serían los miembros de los Cuerpos de Seguridad como policías, guardias civiles, militares, funcionarios de prisiones, guardias de seguridad...

- Violencia tipo II: En este tipo de violencia quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Asociada a atracos o robos, especialmente en establecimientos como farmacias, joyerías, bancos..., o a colectivos como taxistas.

- Violencia tipo III: Entre el causante del acto violento y la víctima existe una relación de tipo prestador-recibidor de un servicio, el agresor suele ser un cliente, un paciente, un consumidor...

Sin duda los puestos que mayor número de quejas y reclamaciones reciben con ciertas dosis de violencia verbal son los de atención telefónica al público, en particular en sectores como la telefonía, telecomunicaciones, energía, seguros y entidades bancarias.

- Violencia tipo IV: El causante tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Lo habitual es que se trate de una acción violenta entre compañeros de trabajo, trabajador con un superior o trabajador con ex-trabajador.

En este tipo de violencia deben aplicarse los protocolos y los regímenes de disciplina interna de cada organización.

La preparación y formación de los trabajadores que tienen que atender al público y a clientes es fundamental para evitar conflictos que puedan generar actos violentos. Quejas y reclamaciones puede haber muchas, pero en la medida de lo posible deben llegar a controlarse las situaciones para que no deriven en violencia de ningún tipo.

Una vez valorados y evaluados los factores de riesgo de posible violencia en el trabajo es necesario establecer y planificar las medidas preventivas adecuadas destinadas a prevenir o detener en lo posible las consecuencias de actos violentos. Entre las medidas de carácter general que se pueden plantear están:

- Formación y adiestramiento del personal susceptible de recibir agresiones en el puesto de trabajo.
- Protecciones de seguridad y de disuasión (mamparas, sistemas de vigilancia, sistemas de alarma, carteles informativos de no existencia de efectivo...).
- Cuando la violencia puede provenir de quejas reiteradas sobre alguna deficiencia del servicio prestado debe plantearse una mejora de gestión de los procedimientos de la empresa para reducir el malestar entre los usuarios.
- Plan de emergencia para la actuación en el caso de actos violentos. Planificando las medidas de asistencia urgente a la víctima de carácter médico-sanitario, así como el posterior apoyo y ayuda de carácter psicológico y de asesoramiento jurídico en su caso para la interposición de denuncias y reclamaciones por agresión.