



Conselleria de Presidència i Administracions Públiques

Direcció General de Funció Pública

TREBALLS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Són molts els llocs de feina dins l'Administració que tenen la tasca d'atenció al públic: n'hi ha que ocupen totalment tot el temps de feina i n'hi ha que només són una part de l'horari laboral.

Un dels factors de risc més significatius d'aquesta ocupació està associat a les elevades exigències mentals que implica el treball: mantenir una atenció constant en la tasca, el procés de tractament de la informació, el risc de cometre errors i a la necessitat de tractar amb el públic, que en moltes ocasions comporta rebre un tracte agressiu.

FACTORS DE RISC

1. Sobrecàrrega de treball
2. Falta de mitjans o d'autonomia per prendre decisions
3. Alt nivell de concentració
4. Realització simultània de diverses tasques
5. Síndrome de "burnout", conseqüència de l'estrès laboral crònic caracteritzat per un esgotament emocional, baixa realització professional i despersonalització (característic de treballs en els quals es para esment a usuaris.)

MESURES PREVENTIVES

De forma genèrica es poden proposar-te les següents pautes d'actuació individual que s'han d'adoptar davant l'usuari:

- Empatitza, intenta posar-te en el seu lloc per comprendre les seves necessitats i poder donar resposta als requeriments que fa. A més, recorda que la desinformació és un dels principals focus de conflicte.
- Centra l'atenció en la seva exposició, dirigeix-te a la persona de forma clara i audible, amb un to amable, cordial i professional i evita parlar massa ràpid. Així mateix, utilitza un vocabulari senzill, descriptiu i adaptat a l'interlocutor.
- Parla en present sense abusar dels condicionals: ja que genera incertesa i manca de compromís, utilitza expressions positives i, si és possible, empra el nom de l'interlocutor.
- Quan la persona està expressant els seus dubtes o problemes, mira-la als ulls i mantén una expressió facial agradable, assenteix amb el cap o emet afirmacions, no treguis conclusions precipitades ni facis suposicions, pregunta si no estàs segur d'haver-ho comprès, evita atendre trucades i deixar la persona parlant, no tallis les seves argumentacions, disculpant-te si cal, no utilitzis mai el sarcasme.



- Mantén la calma quan observis la persona alterada. Davant un to de veu elevat, és important mantenir o fins i tot disminuir el nostre i actuar d'una forma pausada. Per mantenir la calma, pots intentar respirar de forma pausada.
- No la contradiguis ni facis judicis de valor, ja que per a ella els seus arguments són vàlids.
- No personalitzis mai de les crítiques. Recorda que van dirigides generalment cap al sistema i no cap a una persona en concret.