

ARL

RECOMENDACIONES DE SALUD Y BIENESTAR PARA PERSONAL QUE OCUPA ROLES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Desde ARL SURA nuestro compromiso es brindar bienestar a las empresas y sus colaboradores, por eso te compartimos algunas recomendaciones para comprender y proteger tu salud mental, y gestionar los sentimientos y emociones que puedas vivenciar desempeñando un rol tan importante como es prestar servicio de atención y protección a los demás.

Tu labor y la de quienes prestan atención al público y brindan servicios de protección a los demás, genera una importante demanda emocional, porque, muchas veces, a quien estás atendiendo sentirá que no cumples las expectativas del servicio, y eso genera un ambiente tenso, en el que no solo es relevante el contenido de la tarea, sino que se le suman actitudes y expresiones del lenguaje corporal que pueden afectar tus emociones, tu experiencia profesional y tu vida.

En ocasiones, el trabajo o la ocupación de brindar un servicio es retador y está cargado de muchas emociones y sentimientos e, incluso, es normal sentir miedo. Por eso, siempre es importante tomar medidas preventivas y orientar nuestro pensamiento y acciones a la prevención, protección y autocuidado.

¿Cómo puedes llevar un equilibrio entre tu vida personal y laboral para el fomento del bienestar y la satisfacción del deber cumplido?

En el desempeño de tu labor, es normal sentirte cansado, agobiado y con falta de energía para realizar tus actividades rutinarias, por eso es importante que tengas presente estas recomendaciones:

- Siempre destina tiempo suficiente para dormir, descansar y recuperar tu cuerpo y mente para el nuevo turno.
- Para lograr un equilibrio justo, necesitas de una juiciosa administración y organización de tu tiempo y de un decidido compromiso individual para integrarte y participar de la vida familiar y social; así mejorarás tu salud física y mental.
- Define un horario de cierre de tu jornada laboral y de recuperación de tu cuerpo por medio del descanso y del sueño, en especial si manejas turnos de trabajo.
- Destina un espacio de tu tiempo para recuperar energías, preferiblemente solo y en silencio. Esto te ayudará a comprender la importancia de separar tiempo para tu trabajo y, también, para conectarte contigo mismo.

¿Cuáles señales podrían indicarte que estás descuidando tu bienestar?

- Comentarios de tu familia o amigos pidiéndote que te alimentes, converses y centres tu mente en temas diferentes al trabajo.
- Dificultad para conciliar el sueño.
- Permanecer constantemente pendiente del trabajo, incluso estando fuera de tu horario laboral.
- Falta de interés en actividades sociales y de ocio.
- Pérdida de interés en los espacios y las actividades que antes compartías con tu familia o amigos.
- Descuidar tu aspecto personal, aumentar el consumo de alcohol o iniciar el consumo de sustancias psicoactivas.

Tu familia siempre será el núcleo prevalente de emocionalidad, por eso ante una situación en la que veas que no te sientes emocionalmente bien, la primera recomendación es pedir ayuda a una persona cercana que te comprenda, o acercarte a un centro de atención para que te ayuden a entender los motivos de tu realidad.

El reconocimiento de tus propias emociones es vital en el ejercicio de tu rol.

¿Cuál es el papel que deben desempeñar las empresas, sabiendo que la atención a personas hace parte de un riesgo laboral?

Las empresas deben reconocer este rol como un posible riesgo laboral y, por tanto, deben incluirlo dentro de su programa de Gestión Psicosocial y Promoción de la Salud Mental. Para ello, deben hacer un juicioso proceso en el estudio de hojas de vida de candidatos para los cargos de atención al público o servicio y realizar procesos de selección completos y estudios de perfil psicológico y de apoyo social. Además, deben mantener programas de acompañamiento al colaborador que permitan el reconocimiento de factores protectores y fortalezcan estrategias de gestión emocional y vínculos laborales saludables.



¡Recuerda que una situación de salud mental no impide tener una vida plena, trabajar, formar una familia o disfrutar de cualquier aspecto de la vida!