

Emociones Negativas, una cuestión de "distancia óptima"

Rosi Klein, creadora del Botiquín Antiestrés, incorporó nuevas herramientas a este programa basados en el concepto de "distancia óptima" desarrollado por la psicología social. Las nuevas técnicas están destinadas a operadores de **call centers** y personas que trabajan en atención al público, procurando ayudar a que cada uno encuentre su "distancia óptima" en la relación con los clientes. Este nuevo abordaje evitaría que las tensiones negativas surgidas de algunas conversaciones afecten a la salud física, mental y emocional de los colaboradores y evitar a su vez que estas tensiones sean trasladadas a otros contactos con clientes.

Respecto a los beneficios de este nuevo abordaje de distancia óptima, sumado al resto de las acciones del Botiquín antiestrés, en la atención al cliente, Klein señala: la disminución de los efectos del estrés tanto físicos como mentales producidos por la exposición a emociones negativas, permiten ofrecer una mejor atención al público y también la reducción de los niveles de ausentismo del personal, ocasionados por enfermedades vinculadas al estrés.

El concepto de "distancia óptima" fue desarrollado por Pichón Riviere y está referido a la mejor distancia -lejanía en tiempo y/o espacio- para cada cual, respecto de una cierta problemática nos situamos. No existe una regla única y cada uno deberá encontrar la suya. ¿Cuáles son las óptimas formas de cada cual de distanciarse de las emociones, de los pensamientos, de los comportamientos? No poder distanciarse implicaría quedar pegado al conflicto de la otra persona

En el ámbito de los **call centers**, "se trata de mantener la distancia conveniente entre el cliente y el operador, sin que el agente pierda la capacidad de escucha y empatía con su interlocutor" afirma Klein. A continuación reflexiona: "Con frecuencia, dependiendo a la actividad que realice el **call center**, el cliente se "desquita" con el operador, insultando, gritando, manipulando, profiriendo amenazas, etc. y al finalizar la llamada, si no se pudo poner una buena distancia, el agente queda "contaminado" con las emociones negativas que le provocó la situación, trasladando el malestar a las llamadas siguientes.

Por otra parte, si estas emociones negativas no son canalizadas adecuadamente, podrían producir en el empleado malestares a nivel físico y/o mental, que pueden ir desde una gastritis hasta ataques de pánico. Factores estos que inciden de manera directa en el aumento de los niveles de enfermedades y ausentismo. La creadora del Botiquín Antiestrés propone entrenar al operador para que encuentre y establezca una proximidad justa con el cliente logrando a través de esta práctica no sentirse afectado por los llamados donde se presentan conflictos y malos tratos. Un operador bien centrado en si mismo puede tener una buena escucha, puede calmar a su interlocutor, tener un buen manejo de la situación y reencaminar el llamado a una exitosa resolución del tema. Es profesionalizar a los agentes del **call center**

¿Cómo se realiza el entrenamiento para conseguir la distancia óptima? "Implementando diversas herramientas que van desde: técnicas de visualización, técnicas posturales, ejercicios corporales, entre otros recursos" Lo importante, sostiene Rosi es proteger la integridad física y emocional del operador de **call center**, además de no trasladar a otras llamadas la carga emocional negativa que pudo haber generado una tensa comunicación con un cliente.

"Esto es posible en la medida que cada operador logre encontrar su "distancia óptima".

Octubre de 2011

Fuente: www.callcenternews.com.ar