



Madrid, 28 de mayo de 2025

HI 49.2

## Evita la sobrecarga mental en TELEASISTENCIA

Desde **CCOO** sabemos que trabajar en teleasistencia no siempre es fácil: **el ritmo, la atención constante y el trato con personas en situaciones delicadas pueden generar un desgaste importante**. Por eso, queremos compartir contigo algunas recomendaciones que pueden ayudarte a sentirte mejor en tu día a día y a trabajar en mejores condiciones. Son pequeños gestos y hábitos que, entre todos y todos, podemos incorporar para **cuidar nuestra salud mental** y hacer nuestro trabajo un poco más llevadero.

1. Disminuir la repetitividad realizando alternancia de tareas en la medida de lo posible.
2. Las tareas de atención telefónica/telemática pueden tener especiales características como ritmo condicionado por el sistema, alta atención, repetitividad, complejidad... Por ello, para los períodos en los que se realice esta tarea de forma continua se recomiendan **pausas de 10 minutos cada hora**.
3. Informar al superior jerárquico, o al personal encargado de la prevención de riesgos laborales si observas un nivel de ruido ambiental elevado o molesto.
4. Comunica a tu superior si el uso continuado de las herramientas con las que trabajas o la forma de utilizarlas te provocan una situación de malestar.
5. Facilitar la tarea de atención al público de modo que la conversación sea más cómoda y el interlocutor se muestre colaborador y receptivo:
  - Cuidar la acogida. Si las primeras palabras se emiten de una forma amable y demostrando interés el interlocutor se sentirá bien recibido.
  - Evitar expresiones negativas. Como, por ejemplo: palabras negras (problema, inconveniente, riesgo...), negaciones (no, nadie, ningún...), palabras dubitativas (puede ser, quizás, me parece...), justificaciones (no es mi culpa, no depende de mí...) o expresiones que provocan agresividad (no exagere, está equivocado, no es cierto, no me lo puedo creer...).
  - Actuar con empatía. Intentar colocarse en la situación del otro para tratar de entenderle.
  - Practicar la escucha activa. Escuchar atentamente para comprender al interlocutor, realizando las preguntas necesarias y analizando el mensaje de forma objetiva.
  - Expresarse con asertividad: Hay que comunicar lo que sea importante de una forma que el interlocutor lo entienda y no lo vea como una amenaza.
6. Después de una consulta compleja o una llamada con un contribuyente enfadado, hacer una pausa de descanso corta, para ello se puede usar el “modo auxiliar”.

Sección Estatal CCOO-AEAT

C/Lérida, 32-34 - 28020 - Madrid

Tlf.: 91-583.11.98

Correo-e: [aeat.estatal@fsc.ccoo.es](mailto:aeat.estatal@fsc.ccoo.es) / [CCOO@correo.aeat.es](mailto:CCOO@correo.aeat.es)

Web: [www.sae.fsc.ccoo.es/AEAT](http://www.sae.fsc.ccoo.es/AEAT)

Blog: <https://www.aeat/wpsindical/ccoo/>

TODA LA INFORMACIÓN  
AL MOMENTO EN  
NUESTRO CANAL DE  
TELEGRAM  




@CCOOAEAT