

Sobrecarga de empatía en el servicio al cliente

La eficacia del servicio al cliente depende de la capacidad de mostrar empatía precisa, incluso cuando no se valora. Interpretar y responder a señales emocionales todo el día requiere un gran esfuerzo mental, así que, si es trabajador de atención al cliente, tiene un trabajo especial. Pero lidiar con tonos difíciles, frustración y estados de sentimiento del cliente como la duda, la urgencia, la ira e incluso la rabia puede crear una "sobrecarga de empatía". Si ha experimentado sobrecarga de empatía, no la confunda con agotamiento, pero tenga en cuenta que ésta sigue siendo un estado de desgaste energético. Aunque temporales, los síntomas típicos de la sobrecarga de empatía incluyen fatiga persistente, mal humor con los compañeros de trabajo o temor a que suene el teléfono. Consejos rápidos y seguros para el rejuvenecimiento: No espere a que aparezcan los síntomas. Planifique breves pausas para la recuperación; incluso un par de minutos aumentan la resiliencia. Pruebe la meditación, manténgase hidratado y dé un paseo rápido después de las decisiones difíciles para restablecer su concentración. Cuando las cosas se pongan difíciles, no olvide el Programa de Asistencia al Empleado (EAP).



El poder de las "Probaditas de ejercicio"

Si solo tiene unos minutos libres en diferentes momentos del día, capture los momentos para mejorar el bienestar con "probaditas de ejercicio". Las probaditas de ejercicio son breves episodios de actividad física que duran a lo sumo unos minutos. Aumentan la energía, apoyan la salud cardiovascular y contrarrestan los efectos de estar sentado durante mucho tiempo. Puede que no pueda hacer ejercicio regularmente como debería, pero puede colar movimientos cortos y prácticos en momentos oportunos del día que aportarán beneficios significativos para la salud. Hay docenas de probaditas de ejercicio de uno a cinco minutos. Consiga una lista buscando en Google: "Exercise Snacks Poster." imprímalo y publíquelo cerca de su lugar de trabajo.



Felicidades, se jubila, pero...

La jubilación se siente como el sueño: libertad total, sin plazos y suficiente seguridad financiera para hacer lo que quiera cada día. Pero atención: para mucha gente, esa libertad acaba trayendo un cierto tipo de temor que los toma por sorpresa. El cerebro humano ama la estructura, el propósito y la identidad. Probablemente su trabajo le proporcionó estas cosas, pero la necesidad no desaparecerá. Si ignora esta realidad, puede descubrir que los días se mezclan y pierde el rumbo. La emoción de "hacer cualquier cosa" se transforma en una sutil inquietud. Puede que llegue el aburrimiento. Algunos pueden sentirse culpables por no sentirse más felices. Prevenga este giro construyendo una nueva estructura con objetivos, proyectos creativos, voluntariado o aprendizaje. Aproveche los recursos del empleador y aprenda más con *Claves para una jubilación exitosa: Mantente feliz, activo y productivo en tus años de jubilación.*



No sufra del síndrome de sueño insuficiente

Terminar tareas hasta altas horas de la madrugada, socializar o disfrutar de la procrastinación antes de dormir le pone en riesgo de padecer del "síndrome de sueño insuficiente (o inadecuado)". Es una afección causada por un estilo de vida elegido que altera el sueño, provocando somnolencia diurna, fatiga y mala concentración. Durante la semana, puede que usted duerma entre cinco y seis horas en lugar de siete u ocho, y luego se ponga al día los fines de semana, pero ese es el problema: su cuerpo puede adaptarse a este patrón de forma poco saludable e incurrir en riesgos para la salud a largo plazo. Más allá de una menor productividad y el riesgo de accidentes laborales, las afecciones graves como la demencia se vuelven más probables. Si tiene más de 40 años, sobre todo, adopte hábitos de protección cerebral. Uno es dormir entre siete y nueve horas de forma constante. Más información en: nih.gov [at search "sleep, demencia"]



¿Gestionar el "Estrés de Fondo"

¿Se siente tenso cuando no pasa nada? Podría ser "estrés de fondo". El estrés de fondo es todo lo que puede desgastarle, pero pasa desapercibido. Usted no está completamente consciente de ello, pero de todas formas está afectando sutilmente a su salud mental. Los factores de estrés de fondo más comunes incluyen el ruido del tráfico exterior, un grifo goteando o una lavadora ruidosa. Otros incluyen la contaminación, las malas condiciones laborales, los pings de notificaciones en dispositivos de comunicación digital que le molestan para llamar la atención y olvidar las gafas de sol en un viaje soleado al trabajo. El estrés de fondo puede desgastar su bienestar mental, ya que estos desagradables irritantes lo fastidian más, aumentan su sensación de ansiedad y activan su sistema de respuesta al estrés. El resultado es sentirse más cansado, con menos resiliencia, ser menos tolerante con los compañeros, tener trastornos del sueño y una sensación vaga de inquietud difícil de superar. Para intervenir, tómese un día para fijarse en los factores de estrés de fondo a los cuales se ha "acostumbrado". Con este conocimiento, elija intervenciones: deshacerse del desorden digital apagando dispositivos, desconectando el ruido con la ayuda de auriculares con cancelación de ruido, haciendo micropausas de dos a cinco minutos para interrumpir la acumulación del estrés de fondo, u optimizando mejor su entorno para hacer de éste uno más tranquilo y de apoyo. Más información: time.com/6201005/ambient-stress-pandemic-mental-health/

Mes de Concientización sobre el Juego/Apuestas Problemáticas

Todas las adicciones son destructivas, pero el juego tiene características únicas que lo hacen especialmente perjudicial. El juego atrapa los centros de recompensa del cerebro como la adicción al alcohol o a las drogas, pero va acompañado de graves distorsiones cognitivas, que son formas de pensamiento completamente ilógicas—por ejemplo, "He perdido tanto, debe venir una gran victoria." Esta y muchas otras distorsiones cognitivas atrapan a los jugadores compulsivos o a los adictos al juego en estados de negación que duran más que la mayoría de las adicciones. La vergüenza, la ansiedad, el pánico, la depresión y los sentimientos de desesperanza también contribuyen a tener un riesgo mucho mayor de suicidio que la población general. Las aplicaciones y plataformas de apuestas en línea permiten a las personas apostar de forma privada y secreta, haciendo que el comportamiento sea invisible en gran medida y dejando pocas señales de advertencia observables, a diferencia del consumo de sustancias. Los jugadores compulsivos tienen experiencias comunes como promesas incumplidas e intentos de dejarlo, inquietud al intentar dejarlo, juego constante para cubrir pérdidas, preocupación por el juego y victorias pasadas, o por planificar la siguiente apuesta. Si alguno de estos síntomas coincide con su experiencia, llame hoy mismo al EAP. Le ayudarán a encontrar el camino para convertirse en un jugador compulsivo en recuperación y, con un compromiso por cambiar, sus probabilidades de éxito serán excelentes.

Comunicación con Personas con Discapacidades del Desarrollo

Marzo es el Mes de Concientización de las Discapacidades del Desarrollo. En la vida laboral diaria, sus palabras y acciones pueden fomentar la empatía y la inclusión de compañeros con discapacidades del desarrollo. Demuestre comprensión escuchando con paciencia, hablando a un ritmo adecuado y utilizando un lenguaje respetuoso y centrado en la persona que reconozca las necesidades individuales. No acuda a un amigo, supervisor ni a otro compañero para hablar en nombre de un empleado con discapacidad del desarrollo a menos que el empleado haya solicitado o dado permiso claramente para ese apoyo. Afirme a los empleados diciendo "Creo en ti" o "¿Te gustaría unirse a nosotros?" En resumen: piense en la "participación plena" en el lugar de trabajo como algo general. Ser auténtico es la clave. Será un agente de cambio poderoso y ayudará a crear una cultura de pertenencia que beneficie a todos, incluido los resultados netos de su empleador. Recurso sobre normas de etiqueta: worksupport.com/documents/Quick%20Facts%201%20IDD1.pdf



Consejos para el estrés del campo: Detecte su creciente agotamiento

Ignorar el estrés laboral porque siente que controla su carga de trabajo es una decisión que debe tomar con conciencia. El camino hacia el agotamiento es un hervor lento. A menudo se va construyendo de forma silenciosa. Al principio manejable, pronto aparece la fatiga física, el desapego emocional o una reducción de la eficacia, dejando claro que las señales de advertencia eran fáciles de pasar por alto. Si usted está bajo un estrés laboral particularmente difícil, no significa que vaya a agotarse, pero sí que su estrés merece atención antes que se acumule. El agotamiento no es una palabra de moda. Es un fenómeno laboral reconocido. El EAP de su empresa no requiere que usted esté agotado antes de explorar apoyo, orientación o las herramientas prácticas que ofrecen para gestionar el estrés desde el principio. Le ayudará a mantener el equilibrio y evitará que las pequeñas presiones se conviertan en estrés sostenido, lo que aumenta el riesgo de agotamiento.

