

EAP NOTÍCIAS

800-445-1195 | 401-732-9444 | WWW.COASTLINEEAP.COM

Sobrecarga de empatia no atendimento ao cliente

A eficácia no atendimento ao cliente depende da capacidade de demonstrar empatia precisa, mesmo quando não é apreciada. Interpretar e responder a sinais emocionais ao longo do dia exige um grande esforço mental, pelo que, se trabalha em atendimento ao cliente, desempenha uma função especial. Lidar com tons difíceis, frustração e estados emocionais do cliente, como hesitação, urgência, raiva ou mesmo fúria, pode gerar uma “sobrecarga de empatia”. Se já experienciou sobrecarga de empatia, não a confunda com burnout, mas esteja ciente de que continua a ser um estado de desgaste de energia. Embora temporários, os sintomas típicos da sobrecarga de empatia incluem fadiga persistente, irritabilidade com colegas ou receio de que o telefone toque. Dicas rápidas e eficazes de recuperação: não espere que os sintomas apareçam. Planeie pequenas pausas de recuperação — mesmo apenas alguns minutos ajudam a fortalecer a resiliência. Experimente meditação, mantenha-se hidratado e faça uma caminhada rápida após chamadas difíceis para restabelecer o foco. Quando as situações se tornarem mais exigentes, não se esqueça do Programa de Assistência ao Colaborador (PAC). Cuidar de si mesmo também é importante. Seu Programa de Assistência ao Empregado (PAE) está disponível sempre que você precisar conversar com alguém ou simplesmente ser ouvido.



O poder das “pequenas sessões de exercício”

Se dispõe de apenas alguns minutos em diferentes momentos do dia, aproveite esses períodos para melhorar o seu bem-estar com as “pequenas sessões de exercício”. Estas consistem em breves ráfagas de atividade física que duram, no máximo, alguns minutos. Aumentam a energia, promovem a saúde cardiovascular e combatem os efeitos do sedentarismo prolongado. Pode não conseguir exercitar-se regularmente como deveria, mas é possível incluir movimentos curtos e práticos em momentos oportunos do dia, que trarão benefícios significativos para a saúde. Existem dezenas de pequenas sessões de exercício com duração de um a cinco minutos. Para obter uma lista, pesquise no Google: “Exercise Snacks Poster”. Imprima e coloque perto do seu local de trabalho.



Parabéns, vai reformar-se, mas...

A reforma parece um sonho: liberdade total, sem prazos e segurança financeira suficiente para fazer o que quiser a cada dia. Mas atenção — para muitas pessoas, essa liberdade acaba por trazer um tipo inesperado de apreensão. O cérebro humano aprecia estrutura, propósito e identidade. O seu trabalho provavelmente proporcionou esses elementos, mas a necessidade não desaparece. Se ignorar esta realidade, pode descobrir que os dias se tornam confusos e perde a orientação. A emoção de “poder fazer qualquer coisa” é substituída por uma inquietação subtil. Pode surgir o tédio e alguns sentem-se culpados por não estarem mais felizes. Evite este desvio construindo uma nova estrutura com objetivos, projetos criativos, voluntariado ou aprendizagem. Aproveite os recursos fornecidos pelo empregador e saiba mais em [Chaves para uma reforma bem-sucedida: manter-se feliz, ativo e produtivo nos anos de aposentadoria.](#)



Não sofra da síndrome do sono inadequado

Terminar tarefas de trabalho até altas horas, socializar ou adiar a hora de dormir coloca-o em risco da “Síndrome do Sono Insuficiente (ou Inadequado)”. Trata-se de uma condição causada por escolhas de estilo de vida que perturbam o sono, provocando sonolência diurna, fadiga e diminuição da concentração. Durante a semana, pode dormir apenas cinco a seis horas em vez de sete a oito, tentando compensar nos fins de semana — mas aí está o problema: o corpo pode adaptar-se a este padrão de forma prejudicial, acarretando riscos de saúde a longo prazo. Para além da menor produtividade e do aumento do risco de acidentes no trabalho, tornam-se mais prováveis condições graves como a demência. Especialmente se tiver mais de 40 anos, adote hábitos que protejam o cérebro. Um deles é garantir sete a nove horas de sono de forma consistente.



Gerir o “stress de fundo”

Sente-se tenso quando aparentemente nada está errado? Pode ser “stress de fundo”. O stress de fundo inclui todos aqueles fatores que o podem desgastar, mas que passam despercebidos. Não está totalmente consciente deles, mas ainda assim estão a afetar subtilmente a sua saúde mental. Entre os stressores comuns estão o trânsito barulhento lá fora, uma torneira a pingar ou uma máquina de lavar barulhenta. Outros incluem poluição, condições de trabalho precárias, alertas em dispositivos digitais que exigem atenção e esquecer os óculos de sol num dia de sol a caminho do trabalho. O stress de fundo pode corroer o seu bem-estar mental, tornando-o mais irritável, aumentando a ansiedade e ativando o seu sistema de resposta ao stress. O resultado é sentir-se mais cansado, ter menos resiliência, ser menos tolerante com os colegas, sofrer distúrbios do sono e experimentar uma sensação vaga de desconforto difícil de dissipar. Para intervir, reserve um dia para identificar os stressores de fundo a que já se habituou. Com esta consciência, escolha intervenções: elimine a desordem digital desligando dispositivos, filtre o ruído com auscultadores com cancelamento de som, faça micro-pausas de dois a cinco minutos para interromper a acumulação de stress de fundo, ou otimize melhor o seu ambiente para torná-lo mais calmo e favorável.

Saiba mais em: time.com/6201005/ambient-stress-pandemic-mental-health



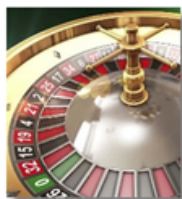
Comunicação com pessoas com deficiências do desenvolvimento

No dia a dia do trabalho, as suas palavras e ações podem promover empatia e inclusão para colegas com deficiências do desenvolvimento. Demonstre compreensão ouvindo com paciência, falando a um ritmo adequado e usando uma linguagem respeitosa, centrada na pessoa, que reconheça as necessidades individuais. Não recorra a um amigo, supervisor ou outro colega para falar por um funcionário com deficiência do desenvolvimento, a menos que o próprio funcionário tenha solicitado claramente ou dado permissão para esse apoio. Afirme os funcionários dizendo “Acredito em si” ou “Gostaria de se juntar a nós?”. Em suma: considere a “participação plena” no local de trabalho como uma regra. Ser autêntico é fundamental. Será um agente de mudança poderoso e ajudará a criar uma cultura de pertença que beneficia todos, incluindo os resultados da sua empresa.



Mês de conscientização sobre o jogo compulsivo

Todos os vícios são destrutivos, mas o jogo apresenta características únicas que o tornam especialmente prejudicial. O jogo prende os centros de recompensa do cérebro, tal como o álcool ou outras drogas, mas é acompanhado por distorções cognitivas severas, formas de pensar completamente ilógicas — por exemplo: “Perdi tanto que uma grande vitória deve estar próxima”. Esta e muitas outras distorções cognitivas prendem os jogadores compulsivos ou dependentes do jogo em estados de negação que duram mais do que a maioria dos outros vícios. A vergonha, ansiedade, pânico, depressão e sentimentos de desespero também contribuem para um risco de suicídio muito superior ao da população em geral. Aplicações e plataformas de apostas online permitem que os indivíduos joguem de forma privada e secreta, tornando o comportamento amplamente invisível e deixando poucos sinais de alerta observáveis — ao contrário do uso de substâncias. Os jogadores compulsivos experienciam situações comuns, como promessas falhadas e tentativas de parar, inquietação ao tentar desistir, jogo constante para cobrir perdas, preocupação com apostas e vitórias passadas ou planeamento da próxima aposta. Se algum destes sintomas se aplica à sua experiência, contacte hoje o PAC. Eles irão ajudá-lo a encontrar o caminho para se tornar um jogador compulsivo em recuperação e, com o compromisso de mudar, a sua probabilidade de sucesso será elevada.



Dicas de stress no terreno: identifique o seu burnout crescente

Ignorar o stress laboral porque sente que controla a sua carga de trabalho é uma decisão que deve tomar conscientemente. O caminho para o burnout é um processo lento, que muitas vezes se desenvolve de forma silenciosa. Inicialmente gerível, surgem rapidamente fadiga física, distanciamento emocional ou redução da eficácia, tornando evidente que os sinais de alerta eram fáceis de ignorar. Estar sob stress laboral particularmente intenso não significa que irá sofrer burnout, mas indica que o seu stress merece atenção antes de se acumular. O burnout não é um termo da moda; é um fenómeno ocupacional reconhecido. O PAC da sua empresa não exige que esteja em burnout para explorar o apoio, a orientação ou as ferramentas práticas que oferece para gerir o stress precocemente. Isto ajudá-lo-á a manter o equilíbrio e a prevenir que pequenas pressões se transformem em stress sustentado, aumentando o risco de burnout. Coastline EAP está aqui para você antes que o estresse se torne insuportável. Oferecemos orientação, apoio e ferramentas práticas para ajudá-lo a lidar com a pressão desde o início, manter o equilíbrio e evitar que pequenos desafios se transformem em esgotamento.

