

COASTLINE EAP NOTICIAS

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

Sobrecarga de empatía en el servicio al cliente



La eficacia del servicio al cliente depende de la capacidad de mostrar empatía, incluso cuando no se agradece. Interpretar y responder a las señales emocionales durante todo el día requiere un gran esfuerzo mental, así que si trabajas en atención al cliente, tienes un trabajo especial. Pero lidiar con tonos difíciles, frustración y estados emocionales de los clientes como la vacilación, la urgencia, la ira e incluso la rabia puede generar una "sobrecarga de empatía". Si has experimentado una sobrecarga de empatía, no la confundas con el agotamiento, pero ten en cuenta que sigue siendo un estado de agotamiento energético. Aunque sea temporal, los síntomas típicos de la sobrecarga de empatía incluyen fatiga persistente, mal genio con los compañeros de trabajo o miedo al teléfono. Consejos rápidos y seguros para rejuvenecer: No esperes a que aparezcan los síntomas. Planifica breves descansos de recuperación; incluso un par de minutos te ayudarán a desarrollar resiliencia. Prueba la meditación, mantente hidratado y da un paseo rápido después de las llamadas difíciles para recuperar la concentración. Cuando las cosas se pongan difíciles, no olvides el Programa de Asistencia al Empleado (PAE). Cuidarse también es importante. Su EAP está disponible siempre que necesite hablar con alguien o escucharle.

El poder de los "snacks para hacer ejercicio"



Si solo tienes unos minutos libres en diferentes momentos del día, aprovecha esos momentos para mejorar tu bienestar con refrigerios para hacer ejercicio. Estos refrigerios son breves momentos de actividad física que duran solo unos minutos como máximo. Aumentan la energía, favorecen la salud cardiovascular y contrarrestan los efectos de estar mucho tiempo sentado. Quizás no puedas hacer ejercicio con la regularidad que deberías, pero puedes incorporar movimientos cortos y prácticos en momentos oportunos del día que te brindarán importantes beneficios para la salud. Hay docenas de refrigerios para hacer ejercicio que duran de uno a cinco minutos. Consigue una lista buscando en Google: "Póster de refrigerios para hacer ejercicio". Imprímelo y colócalo cerca de tu lugar de trabajo.

Felicidades, te jubilas, pero...



La jubilación se siente como un sueño: libertad total, sin plazos y suficiente seguridad financiera para hacer lo que quieras cada día. Pero ojo: para muchas personas, esa libertad acaba trayendo consigo un temor sorprendente. El cerebro humano ama la estructura, el propósito y la identidad. Tu trabajo probablemente te proporcionó estas cosas, pero la necesidad no desaparecerá. Si ignoras esta realidad, podrías descubrir que los días se confunden y pierdes el rumbo. La emoción de "hacer cualquier cosa" da paso a una sutil inquietud. El aburrimiento puede surgir. Algunos pueden sentirse culpables por no sentirse más felices. Evita esta deriva construyendo una nueva estructura con objetivos, proyectos creativos, voluntariado o aprendizaje. Aprovecha los recursos para empleadores y obtén más información con [Claves para una Jubilación Exitosa: Mantenerse Feliz, Activo y Productivo en tus Años de Jubilación](#).

No sufras el síndrome del sueño inadecuado



Terminar las tareas laborales a altas horas de la madrugada, socializar o disfrutar de la procrastinación a la hora de acostarse te pone en riesgo de sufrir el "Síndrome de Sueño Insuficiente (o Inadecuado)". Es una afección causada por elecciones de estilo de vida que interrumpen el sueño, creando somnolencia diurna, fatiga y falta de concentración. Durante la semana, puedes dormir solo de cinco a seis horas en lugar de siete a ocho, y luego recuperar el sueño los fines de semana, pero ese es el problema: tu cuerpo puede adaptarse a este patrón de maneras poco saludables y generar riesgos para la salud a largo plazo. Más allá de una menor productividad y el riesgo de accidentes en el trabajo, las afecciones graves como la demencia se vuelven más probables. Si tienes más de 40 años, especialmente, crea hábitos que protejan tu cerebro. Uno de ellos es dormir de siete a nueve horas de forma constante.

Manejo del “estrés de fondo”



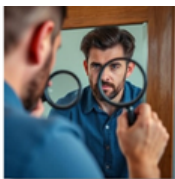
¿Te sientes tenso cuando no pasa nada?

Podría ser "estrés de fondo". El estrés de fondo es todo aquello que puede desgastarte, pero que pasa desapercibido. No eres plenamente consciente de ello, pero de todos modos está afectando sutilmente tu salud mental. Los estresores de fondo comunes incluyen el tráfico ruidoso, un grifo que gotea o una lavadora ruidosa. Otros incluyen la contaminación, las malas condiciones laborales, los pitidos en los dispositivos de comunicación digital que te llaman la atención y olvidar las gafas de sol en un soleado camino al trabajo. El estrés de fondo puede minar tu bienestar mental, ya que estos irritantes constantes te vuelven más irritable, aumentan tu sensación de ansiedad y activan tu sistema de respuesta al estrés. El resultado es sentirte más cansado, tener menos resiliencia, ser menos tolerante con los compañeros de trabajo, tener trastornos del sueño y sentir una vaga sensación de malestar que es difícil de superar. Para intervenir, tómate un día para observar a qué estresores de fondo te has "acostumbrado". Consciente de esto, elija intervenciones: desate el desorden digital apagando dispositivos, eliminando el ruido con auriculares con cancelación de ruido, tomando microdescansos de dos a cinco minutos para interrumpir la acumulación de estrés ambiental u optimizando su entorno para que sea más tranquilo y acogedor.

Más información: time.com/6201005/ambient-stress-pandemic-mental-health

Consejos prácticos contra el estrés: Detecte su creciente agotamiento

Ignorar el estrés laboral porque sientes que tienes el control de tu carga de trabajo es una decisión que debes tomar con consciencia. El camino hacia el agotamiento es un proceso lento. A menudo, se desarrolla silenciosamente. Aunque al principio es manejable, pronto aparecen la fatiga física, el desapego emocional o la reducción de la efectividad, dejando claro que las señales de alerta eran fáciles de pasar por alto. Si te encuentras bajo un estrés laboral especialmente intenso, no significa que vayas a sufrir agotamiento, pero sí significa que tu estrés merece atención antes de que se agrave. El agotamiento no es una palabra de moda. Es un fenómeno laboral reconocido. El PAE de tu empresa no exige que estés agotado antes de buscar apoyo, orientación o las herramientas prácticas que ofrece para gestionar el estrés de forma temprana. Te ayudará a mantener el equilibrio y a evitar que las pequeñas presiones se conviertan en estrés sostenido, lo que aumenta el riesgo de agotamiento. Coastline EAP está aquí para ayudarte antes de que el estrés se vuelva abrumador. Ofrecemos orientación, apoyo y herramientas prácticas para ayudarte a gestionar la presión desde el principio, mantener el equilibrio y evitar que los pequeños desafíos se conviertan en agotamiento.



Comunicarse con personas con discapacidades del Desarrollo



En la vida laboral diaria, sus palabras y acciones pueden promover la empatía y la inclusión de los compañeros de trabajo con discapacidades del desarrollo. Demuestre comprensión escuchando con paciencia, hablando a un ritmo adecuado y utilizando un lenguaje respetuoso, centrado en la persona y que reconozca sus necesidades individuales. No recurra a un amigo, supervisor u otro compañero de trabajo para hablar en nombre de un empleado con una discapacidad del desarrollo a menos que este haya solicitado o dado permiso claro para ello. 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 norma. Ser auténtico es clave. Será un poderoso agente de cambio y ayudará a crear una cultura de pertenencia que beneficie a todos, incluyendo los resultados de su empleador.

Juego problemático: pensamiento ilógico y síntomas ocultos



Todas las adicciones son destructivas, pero el juego tiene características únicas que lo hacen especialmente dañino. El juego atrapa los centros de recompensa del cerebro, como la adicción al alcohol o a las drogas, y además se acompaña de graves distorsiones cognitivas, que son formas de pensar completamente ilógicas; por ejemplo, "He perdido mucho, pronto ganaré una gran suma". Esta y muchas otras distorsiones cognitivas atrapan a los jugadores compulsivos o ludópatas en estados de negación que duran más que la mayoría de las adicciones. La vergüenza, la ansiedad, el pánico, la depresión y la desesperanza también contribuyen a un riesgo de suicidio mucho mayor que en la población general. Las aplicaciones y las plataformas de apuestas en línea permiten a las personas jugar de forma privada y secreta, haciendo que el comportamiento sea prácticamente invisible 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 dejar de jugar, inquietud al intentar dejarlo, juego constante para compensar pérdidas, preocupación por el juego y las ganancias pasadas, o planificación de la próxima apuesta. Si alguno de estos síntomas coincide con su experiencia, llame al EAP hoy mismo. Le ayudarán a encontrar el camino para convertirse en un jugador compulsivo en recuperación y, con el compromiso de cambiar, sus probabilidades de éxito serán excelentes.