

# Empleado de FrontLine

UT Employee Assistance Program • (800) 346-3549

## El entusiasmo es contagioso

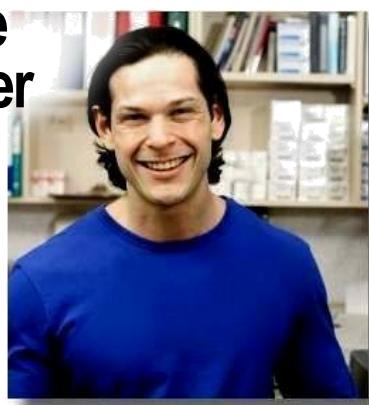
**To**dos queremos trabajar con personas entusiastas.

Como todas las actitudes, incluso las negativas, el entusiasmo es contagioso. La habilidad del entusiasmo para alentar a otros hace que sea una habilidad social valorada por los empleadores. No puede fingir entusiasmo. Entonces, ¿cómo mantener un entusiasmo real cuando dominan el estrés y la tensión en el trabajo? No vea el entusiasmo como un estado mental temporal o dependiente de los demás. Como alternativa, reconozca el entusiasmo como parte de su personalidad y como un recurso que lo ayuda a sobrellevar el estrés e influir positivamente en su entorno. Para mantenerse entusiasta, desarrolle su pasión en busca de sus sueños e ideas. Si lo hace, desarrollará resistencia y lo ayudará a tomar medidas temprano para intervenir ante los factores e influencias que podrían socavarlo.



## Neurodiversidad: una palabra que necesita conocer

**La** neurodiversidad se refiere a las diferencias entre los empleados con respecto a cómo piensan y procesan la información. Las personas autistas y las que tienen TDAH son ejemplos del neurodiverso. El mundo laboral está tratando de acomodar y apoyar rápidamente a estos empleados con amplios programas de inclusión debido al gran valor que aportan a las organizaciones. Si la neurodiversidad es nueva para usted, lea el blog del Departamento de Trabajo de los EE.UU. "Fuerza Laboral de América: empoderando a todos" en <https://blog.dol.gov> para obtener más información. Descubra más sobre cómo aceptar las diferencias, comunicarse efectivamente, descartar estereotipos, superar conceptos erróneos y el papel que puede desempeñar para ayudar a los compañeros de trabajo a sentirse valorados.



## Adicción al juego en línea

**La** adicción al juego en línea es un problema cada vez mayor. Las investigaciones muestran que afecta principalmente a los adolescentes y adultos jóvenes, especialmente a los hombres. Aunque la adicción al juego en línea y la adicción al juego tradicional se diagnostican de manera similar, el aspecto del juego en línea que se puede

hacer en cualquier lugar, en cualquier momento y fuera de la vista a través de Internet lo hace particularmente amenazante. Para ayudar a un jugador con problemas, primero busque ayuda para usted. Irónicamente, como persona interesada en la relación, la asesoría puede ayudarlo a saber cómo y cuándo intervenir mientras aprende y trata los efectos adversos del comportamiento del adicto al juego en usted.



Fuente: [www.netaddiction.com](http://www.netaddiction.com)

## No baje los brazos con su resolución de año nuevo

**E**s el desafío de resolución de Año Nuevo principal: mantenerse motivado.

¿Podría ayudarlo un consejero o EAP familiarizado con técnicas de entrevista motivacional? La entrevista motivacional es una técnica de asesoramiento que no le da instrucciones, si no que lo lleva a encontrar las razones convincentes y el gran "por qué" de su objetivo o resolución para que se sienta obligado a actuar. También explora los obstáculos que interfieren con el éxito. Un buen consejero no da instrucciones, ni toma el volante ni lo fuerza a actuar. En cambio, la entrevista motivacional es un esfuerzo de equipo que le permite descubrir la motivación natural que ya posee para lograr lo que realmente desea.



# Empatía: Clientes más felices, menos estrés

**S**e sabe que el servicio directo al cliente es estresante. Pero existen "herramientas" de servicio al cliente (formas de pensar y comunicarse) que pueden hacer más fácil y más gratificante este trabajo. Los clientes molestos, sin importar la causa, tienen una cosa en común: quieren que la molestia se detenga. El problema o la necesidad, aunque no pueda resolverse, siempre tiene otra parte: la ira, el nerviosismo o la decepción del cliente. La intervención exige la habilidad de la empatía. La empatía ayuda a aquellos con quienes interactuamos a sentirse escuchados. Cuanto más se escucha, más rápido es el regreso a un estado anterior de calma. Este alivio emocional es su recompensa y la de ellos. Las respuestas empáticas se clasifican por "niveles": cuanto más alto es el nivel, mayor es el efecto calmante. Por ejemplo, imagine un cliente agitado por un cargo en concepto de servicio de \$ 10. Los siguientes niveles de empatía probablemente tendrían beneficios cada vez más positivos para el cliente. Nivel 1: (el más bajo y menos útil): "Lo hace Easy, no es mi culpa". Nivel 2: "Lo siento, pero la factura dice que se aplica un cargo en concepto de servicio de \$ 10". Nivel 3: "Me disculpo si recién se acaba de enterar de esto". Nivel 4: "Estoy de acuerdo con que puede ser fácil no ver el cargo". Nivel 5: "Siente que lo tomaron por sorpresa y se aprovecharon de usted, y por eso, me disculpo". Pruebe y haga un juego de roles con su equipo. Trate de alcanzar las respuestas de nivel 5 con los clientes. En poco tiempo, será un dinamo de servicio al cliente y disfrutará mucho más de su trabajo.



## No le tenga miedo a las críticas en el lugar de trabajo

**E**s más fácil criticar que aceptar una crítica. Sin embargo, la apertura a la crítica puede ayudarlo a avanzar en su profesión. Esta es la razón por la que la "capacidad de aceptar críticas" es frecuentemente una parte de las evaluaciones de desempeño. Haga que aceptar la crítica sea más fácil entendiendo que la actitud defensiva es como un "reflejo mental" que, naturalmente, rechaza la crítica. La clave es dominar el control sobre este impulso. Hágalo reconociendo que todos se sienten a la defensiva cuando son criticados. Es ineludible. Reconozca también que rechazar las críticas y despreciar a la persona que la hace será motivo de más críticas. Practica dar la bienvenida a la crítica. Esto puede parecer incómodo, pero puede ser útil para inmunizarte contra una reacción negativa a las críticas. El resultado es un crecimiento personal, una mejora del desempeño y una reputación cada vez mayor como un trabajador excepcional y accesible.



## Bueno para el corazón, bueno para el cerebro

**S**i se sienta mucho y hace poco ejercicio físico, corre un riesgo natural de contraer enfermedades cardiovasculares, especialmente si tiene más de 55 años. Una nueva investigación muestra que dentro de los seis meses de participar en un programa de ejercicios aeróbicos con sentido común tendrá una mejora de las funciones cognitivas: lo que significa una mejor salud para el cerebro. Esto incluye una mayor capacidad de atención, habilidad para mantenerse enfocado, mejor toma de decisiones, aumento de la memoria de trabajo, mejor planificación y capacidad de pensar con mayor agilidad: alternar entre las tareas que está realizando. Hasta tiene mejores rendimientos si sigue una dieta de verduras, frutas, productos lácteos bajos en grasa, menos sal y cantidades moderadas de granos integrales, pescado, pollo y nueces. ¿Teme perder su capacidad mental a medida que envejece? Esta es su misión: moverse y recordar, lo que es bueno para su corazón es bueno para su cerebro. (Consulte con su proveedor médico antes de comenzar un programa de ejercicios).



Fuente: <https://scholars.duke.edu/display/pub1250443>

## Resolver los problemas de las relaciones laborales

**C**uando tolera una relación laboral difícil? Las relaciones controvirtidas a menudo se toleran porque cambiar las funciones laborales o irse del trabajo no es una opción. Si esto le suena conocido, es hora de hablar de su situación con un EAP, un consejero o un preparador laboral. Los conflictos interpersonales son las quejas más comunes entre los trabajadores, pero el tema por el que se busca menor cantidad de ayuda. ¿El motivo? Pensar que es inútil. Existen numerosas estrategias para resolver conflictos laborales. Ya sea aprendiendo diferentes respuestas para desencadenar comentarios o comportamientos, o descubrir la mecánica para cambiar la relación por completo, salga de la rutina y explore las opciones con un profesional. Abraham Lincoln dijo una vez: "No me gusta ese hombre. Debo conocerlo mejor". Quizás este podría ser el enfoque que funcione para usted.

