

# Empleado de FrontLine

UT Employee Assistance Program • (800) 346-3549

## ¿Es nuevo en el servicio de atención telefónica al cliente?

**Si** es nuevo el servicio de atención telefónica al cliente, descubrirá nuevos desafíos. Los empleados veteranos del servicio de atención telefónica al cliente pueden brindarle algunos consejos. Uno es evitar reaccionar emocionalmente; puede ser más fácil reaccionar ante el antagonismo cuando contribuyen el anonimato y la distancia que incentivan a un cliente iracundo. Intente sonreír mientras habla. Puede ayudarlo a ser menos reactivo al comportamiento antagónico. Estar de pie o caminar de un lado a otro mientras habla por teléfono también puede ayudarlo a sentirse más comprometido, sentirse menos estresado en el futuro y mejorar la concentración. La falta de disponibilidad de un oído empático por parte de un colega, si siente la necesidad de desahogar una experiencia angustiosa, podría perderse, así que use los recursos de EAP para procesar el estrés laboral. Hablar sobre las experiencias laborales en confianza puede llevarlo a mejores ideas y soluciones que, en última instancia, lo ayudarán a encontrar un mayor significado a cualquier trabajo.



## Utilice un bloqueador de sitios cuando falla la autodisciplina

**P**ara mantenernos productivos en el trabajo, utilizamos la autodisciplina. Sin embargo, hay tantas distracciones digitales que solo un robot podría evitarlas. Las redes sociales, los sitios de compras, las noticias políticas, los juegos: estas tentadoras delicias consumen minutos y horas irrecuperables. En lugar de sentarse durante horas y hacer todo menos trabajar, use un bloqueador de sitios. Existen muchas aplicaciones y extensiones de navegador de este tipo. Uno de ellos es "StayFocused". Es gratis. Encuétrelo en su navegador Google Chrome. Puede encontrar otros con características variables haciendo una búsqueda simple de "bloqueadores de sitios".



## Mes de la prevención del acoso SÍ, eso es acoso

**El** acoso es "atención repetida no deseada y asedio dirigido a una persona específica la cual siente miedo de sufrir daño". Acosar es un delito. Aunque existen definiciones similares en todos los estados, desafortunadamente muchos perpetradores ignoran o "comparan" incorrectamente la definición. Creen que lo que sea que estén haciendo no es acoso. Muchos comportamientos pueden constituir acoso, incluidos los contactos no deseados a través de las redes sociales, el envío de obsequios no deseados sin importar cuán bien intencionados sean, el contacto con los amigos de la víctima, la contratación de un investigador o incluso revisar la basura de la víctima. ¿Su comportamiento podría constituir un acoso?



Obtenga más información en [LegalDictionary.net](http://LegalDictionary.net) [buscar "stalking" (acoso)].

## Ser positivo puede reducir el deterioro de la memoria

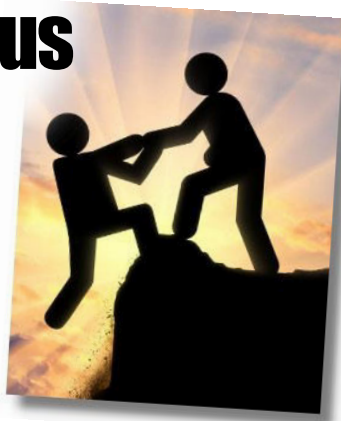
**La** positividad o la demostración de una actitud optimista siempre ha sido un rasgo valioso de los empleados en el lugar de trabajo. Muchos estudios de investigación han examinado sus beneficios en el fondo, su capacidad para influir favorablemente en los demás y sus efectos positivos sobre la salud en general. Ahora la investigación muestra sus beneficios para ayudar a prevenir el deterioro de la memoria a medida que envejecemos. La positividad se aprende y el optimismo es una habilidad que se puede enseñar. Una simple búsqueda en línea mostrará cientos de consejos sobre cómo desarrollar una disposición más optimista. Su EAP también puede ayudar, especialmente si la depresión u otras circunstancias de la vida sienten que le están robando la capacidad de sentirse positivo.



[www.sesp.northwestern.edu](http://www.sesp.northwestern.edu) [buscar "positive memory decline" (deterioro de la memoria positiva)]

# Haga realidad sus metas en 2021

**A**quellos que logran alcanzar grandes metas a menudo practican comportamientos similares. Dado que los "comportamientos similares" a menudo producen "efectos similares", considere lo siguiente: 1) Escriba su objetivo y los pasos a seguir para lograrlo. 2) Evalúe los cambios necesarios en su vida para facilitar la realización del objetivo (por ejemplo, crear una nueva rutina que produzca una acción masiva). 3) Cree métodos para hacer que el objetivo sea lo más importante. Tiene muchas metas: importantes, urgentes, grandes y pequeñas. Cada una compite por su tiempo y atención. Por lo tanto, evitar el desenfoque y la distracción es fundamental para mantener su objetivo siempre presente. Si no se concentra, corre el riesgo de perder el impulso creado el día en que decidió su objetivo. 4) Actúe sobre las tareas durante el momento del día en que tenga más energía. Muchos conquistadores de metas comienzan temprano a la mañana y practican la rutina al estilo de "a quien madruga, Dios le ayuda" (el "Club de las 5 de la mañana"). Si se queda dormido mientras trabaja, es probable que no haya descubierto este paso. Levantarse temprano ayuda a frenar la procrastinación y proporciona un tiempo precioso a la mañana, incluso los fines de semana, sin interferir con el equilibrio entre el trabajo y la vida privada ni correr el riesgo de agotamiento. La energía, las ideas, las respuestas y la motivación a menudo se encuentran en los grupos sociales, por lo que pasar el rato con personas que buscan metas de ideas afines puede ser útil, y aquellos que quieren ganar pueden mantenerlo enfocado, pero evite los grupos abiertos que carecen de estructura y propósito. 5) Recompénsese por pasos graduales e hitos medibles a lo largo del camino.



## ¿Le parece glamoroso el exceso de trabajo?

**¿Estresado?** Pregúntese si le parece glamoroso el trabajo. No hay nada de glamoroso en trabajar hasta el punto de enfermarse. Los trabajadores con exceso de trabajo crónico pueden sufrir problemas cardiovasculares como presión arterial alta y un evento cardíaco. Aquellos que no pueden o no quieren trazar la línea entre suficiente y demasiada actividad en el horario de trabajo también son más propensos a la depresión y la ansiedad. El exceso de trabajo no lo hace más valioso, aunque esta asociación a menudo se aprende de los padres o cuidadores. Del mismo modo, el exceso de trabajo no supera la calidad como indicador de hacer un gran trabajo. Para ser una persona más saludable, concéntrese en los logros, en lugar de trabajar en exceso. Es posible que aún trabaje algunas horas, pero serán menos. Establezca límites, pero si es demasiado difícil, consulte con un profesional de EAP. Pronto señalará el éxito de sus logros, no las horas que acumula.



## Su "kit de urgencia" para el manejo del estrés

**E**xisten muchas técnicas para manejar el estrés, pero es posible que solo conozca algunas, como hacer ejercicio, meditar, escribir un diario o hablar con un amigo. Experimentar con diferentes formas de manejar el estrés puede ayudarlo a descubrir una colección de técnicas confiables que se adaptan a su vida y funcionan para usted: un "kit de urgencia" personal para el manejo del estrés. Pruebe estas técnicas rápidas de manejo del estrés "sobre la marcha" para ver si califican para su kit. 1) Pele una naranja. Los estudios demuestran que el olor a cítricos puede ayudar a reducir el estrés; 2) dé un paseo por espacios verdes; 3) escuche música clásica durante cinco minutos; 4) tome té negro o verde; 5) pruebe un ejercicio de imaginación guiado usando los cinco sentidos; 6) ordene su escritorio; 7) pase diez minutos al sol. Descubra mil ideas en el libro *Simplicity: 1,000 Ways to Reduce Stress and Simplify Your Life* (Simplicidad: 1,000 formas de reducir el estrés y simplificar su vida) de Glen Mizrahi.



## Tenga un año libre de lesiones en el lugar de trabajo

**C**ada año, aproximadamente 5,000 empleados mueren por lesiones relacionadas con el lugar de trabajo en los Estados Unidos. Los "cuatro fatales" (sin incluir accidentes automovilísticos) son caídas, electrocución, ser golpeado por un objeto y quedar atrapado "en el medio". Estos consejos de concientización pueden ayudar a garantizar que no se convierta en una víctima: reconocer los peligros, usar el equipo de seguridad adecuado, mantener una distancia segura, respetar las barricadas, corregir una situación insegura sin demora, monitorear un objeto en movimiento enorme o pesado, recibir la capacitación adecuada, evite apresurarse y no tome atajos en las medidas de seguridad. Y si el pensamiento "¿Debo dejar lo que estoy haciendo e ir a buscar el equipo de seguridad adecuado?" cruza su mente, ¡hágalo! Estadísticas: Oficina de Estadísticas Laborales de EE.UU.

