

# Emplado de Frontline

GO.UTH.EDU/WELLBEING

## Consejo de salud mental para los representantes de atención al cliente

**A**prenda a desarrollar la resiliencia emocional si recién comienza a trabajar en atención al cliente. Es fundamental si va a tratar con clientes difíciles. La resiliencia emocional es su capacidad para adaptarse y recuperarse de las interacciones estresantes. ¿Cómo se desarrolla la resiliencia emocional? Practique el reconocimiento de sus emociones, desencadenantes y respuestas de estrés ante los clientes. Hágalo durante algunas semanas. Anote estos descubrimientos en un pequeño diario. Esto le ayudará a desarrollar una autoconciencia profunda que le permitirá detectar los primeros signos de malestar emocional y potenciar su capacidad para intervenir y gestionar este estado de ánimo. También será capaz de distanciarse adecuadamente de las situaciones con carga emocional y disfrutar más de su trabajo. A su vez, esto potenciará las habilidades de empatía, es decir, su capacidad para comprender, conectar, calmar y atender a sus clientes



## La mejor manera de utilizar una lista de tareas pendientes

**P**ara mejorar la eficacia de las listas de tareas pendientes, tenga en cuenta estos valiosos consejos. 1) Anote todas las tareas en forma de "volcado mental" y priorícelas más tarde. 2) Divida las grandes tareas en pequeños pasos factibles. 3) No haga una lista de tareas demasiado larga, porque si un vistazo a la lista le hace sentirse abrumado, puede desmotivarse, dejarla a un lado y no completarla. Identifique las tareas urgentes frente a las importantes, no las más difíciles primero y las más fáciles después. 4) Agregue plazos a cada punto, porque su lista de tareas es un plan de acción, no sólo un recordatorio.



● (713) 500-3327

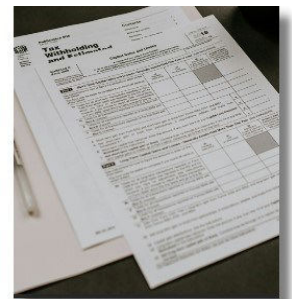
## Utilizar la alegría anticipada para controlar el estrés laboral

**E**sperar con ilusión algo agradable que va a ocurrir pronto puede crear un estado emocional positivo que permite gestionar mejor el estrés. La biología es clave en esta técnica de gestión del estrés conocida como "alegría anticipatoria" o "anticipación positiva." La anticipación de una experiencia agradable libera dopamina, un neurotransmisor que produce una sensación de placer y recompensa. Esto levanta el ánimo y contrarresta las hormonas del estrés. Pruebe esto. Concéntrese en una actividad que vaya a realizar pronto, o planifique una ahora, que le aporte alegría y emoción. Compruebe si esta estrategia desvía su atención de los factores estresantes y genera pensamientos positivos. Los beneficios son la reducción de la ansiedad, la mejora del estado de ánimo, el aumento de la



## Evite el estrés de preparar la declaración de ingresos a último momento

**E**vite la angustia de las prisas y la preparación de impuestos a último momento este año dedicando tiempo ahora si todavía lo está postergando. Divida la tarea en pequeñas partes creando un calendario o cronograma para cada una: recopile documentos, organice recibos, sume cosas, llene formularios. Siga un cronograma utilizando su teléfono inteligente mediante recordatorios y avisos sutiles para no apartarse del camino. Piense en los posibles obstáculos o distracciones y desarrolle ya estrategias para evitarlos. Recuérdese a sí mismo las ventajas de completar sus declaraciones con antelación: es muy útil. ¡Y convierta una de estas ventajas en su gran recompensa por evitar las prisas este año!



## Consejos prácticos sobre el estrés: estrés laboral versus tensión laboral



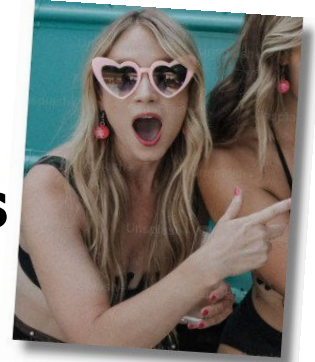
**La** tensión en el trabajo se refiere a niveles elevados de estrés en el lugar de trabajo que superan los niveles típicos, lo que puede tener consecuencias graves para la salud si no se aborda adecuadamente. Se produce tensión laboral cuando las elevadas exigencias de un trabajo van unidas a un escaso control sobre las tareas. La tensión aumenta con la incapacidad de saber cuánto durará el compromiso con las demandas y la sensación de impotencia para controlar las decisiones que podrían reducir la tensión. Se pueden encontrar puestos con tensión laboral en entornos de atención a la salud de ritmo rápido, como las salas de urgencias, puestos de enseñanza en escuelas con pocos recursos, ocupaciones militares peligrosas e incluso algunos puestos de auxiliar de atención domiciliaria muy exigentes. Busque ayuda y apoyo, y aprenda a gestionar la tensión laboral si detecta algunas de las siguientes situaciones: 1) sentirse constantemente abrumado por la cantidad de trabajo; 2) trabajar a menudo muchas horas o llevarse trabajo a casa para cumplir los plazos; 3) tratar a menudo con clientes, pacientes o consumidores emocionalmente difíciles; 4) tener que reprimir las emociones para mantener la calma en situaciones estresantes; 5) sentirse emocionalmente agotado o exhausto después del trabajo; 6) tener poco o ningún control sobre las tareas, incluidos los métodos y el ritmo de trabajo; 7) encontrar que las decisiones sobre el trabajo las toma otra persona o ser objeto de microgestión sin autonomía; 8) no recibir apoyo de otras personas cuando se enfrentan a retos laborales; 9) aislamiento frecuente en el trabajo; 10) recibir poca o ninguna formación para el puesto; y 11) realizar tareas repetitivas o físicamente exigentes.

## Volver al ejercicio de romper el hielo para aumentar la productividad

**R**omper el hielo no es sólo para las conferencias fuera de la empresa, donde todo el mundo es un extraño. Para ser más precisos, romper el hielo ayuda a establecer un tono positivo para cualquier tipo de reunión, y puede fomentar la unión del equipo y ayudar a que su grupo experimente un entorno más relajado e incluso que impulse la productividad. En lugar de sumergirse en la misma rutina o en una reunión sin cambios, pruebe romper el hielo. Después, intente una forma nueva de hacerlo periódicamente. Y sí, ¡también sirve para reuniones remotas! Pruebe esto, que le garantizará que todo el mundo será rí antes de ponerse a trabajar: Cada miembro del equipo comparte tres afirmaciones sobre sí mismo: dos verdades y una mentira. El resto del equipo intenta adivinar qué afirmación es mentira. Esta actividad anima a compartir información personal de forma divertida y atractiva. Libro de recursos: “50 Remote-Friendly Icebreakers: Quick and Easy Warmups and Energizers for Better Meeting Mojo” (50 ejercicios para romper el hielo en reuniones remotas: calentamientos y dinamizadores rápidos y sencillos para mejorar el ambiente de las reuniones), de Ben Caruthers.



## Seguridad en las vacaciones de primavera: consejos para padres



**Si** le ponen los nervios de punta que un hijo adulto visite destinos lejanos en vacaciones de primavera y le preocupan los problemas de seguridad, responsabilidad y consumo de sustancias de los que tanto ha oído hablar, hable ahora de estas cuestiones. Establezca algunos acuerdos: los más importantes son ponerse en contacto con usted cuando esté fuera por cualquier motivo y fijar expectativas de visitas periódicas. Lea y comente los folletos sobre seguridad y consejos que ofrecen el colegio o la universidad de su hijo. Hable sobre el abuso de sustancias, el consumo responsable de alcohol y sus expectativas. (Las investigaciones demuestran que sí marca la diferencia a la hora de reducir riesgos y abusos). Recuérdeles la seguridad en las reuniones sociales, no aceptar bebidas de desconocidos, tomar decisiones inteligentes, confiar en su instinto y evitar situaciones de riesgo. Asegúrese de que su joven adulto tenga copias de su identificación y documentos importantes, como el pasaporte o el registro de conducir. Además, anímelos a guardar estos documentos en un lugar seguro mientras viajan. Lista de control para conversar:

## Atención plena sobre la marcha

**La** atención plena es la práctica de prestar atención a sus pensamientos, sentimientos, sensaciones corporales y a lo que ocurre a su alrededor, y hacerlo estando absolutamente presente, sin distracciones ni críticas a sus pensamientos. Esto reduce la tensión y puede revitalizarlo durante la jornada laboral. No hace falta nada especial para practicar la atención plena. Un ejemplo popular es la respiración profunda: Concéntrese sólo en su respiración, inhale lentamente, contenga la respiración unos segundos y exhale lentamente. Repetir el proceso produce calma. Otra es la "marcha consciente", que consiste en dar un breve paseo al aire libre y concentrarse únicamente en las sensaciones de la marcha, los pies en el suelo y el movimiento del cuerpo. No espere a llegar a su hogar para controlar el estrés. Hágalo sobre la marcha con la atención plena. Obtenga más información en: [positivepsychology.com/mindfulness-exercises-techniques-](https://www.positivepsychology.com/mindfulness-exercises-techniques-)

