UTEAP

Marzo de 2026

Empleado de FrontLine

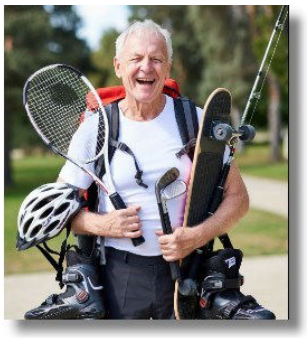
UT Employee Assistance Program • (800) 346-3549

Sobrecarga de empatía en el servicio al cliente



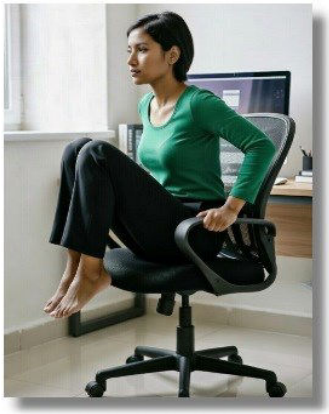
La eficacia en el servicio al cliente depende de la capacidad de demostrar una empatía precisa, incluso cuando no es valorada. Interpretar y responder a señales emocionales durante toda la jornada exige un alto esfuerzo mental, por lo que el trabajo en atención al cliente es especialmente demandante. Enfrentar tonos difíciles, frustración y estados emocionales como la duda, la urgencia, el enojo e incluso la ira puede generar una "sobrecarga de empatía". No debe confundirse con el agotamiento laboral, aunque también implica un desgaste significativo de energía. Suele ser temporal y puede manifestarse como fatiga persistente, menor tolerancia con los compañeros de trabajo o incomodidad ante el sonido del teléfono. Para prevenirla y recuperarse con mayor rapidez, es recomendable planificar pausas breves de recuperación, incluso de solo unos minutos, practicar técnicas sencillas de relajación como la meditación, mantenerse bien hidratado y realizar una caminata corta después de llamadas difíciles. En momentos de mayor exigencia, recuerde que el Programa de Asistencia al Empleado (PAE) es un recurso de apoyo disponible.

Felicitaciones, se jubila, pero…



La jubilación suele sentirse como un sueño: libertad total, sin fechas límite y con la seguridad financiera suficiente para decidir cómo vivir cada día. Sin embargo, conviene tenerlo en cuenta: para muchas personas, esa libertad puede dar lugar con el tiempo a una sensación inesperada de vacío o inquietud. El cerebro humano necesita estructura, propósito e identidad. Es probable que su trabajo le haya proporcionado estos elementos, y esa necesidad no desaparece automáticamente. Si se ignora esta realidad, los días pueden empezar a confundirse entre sí y puede surgir una sensación de falta de rumbo. La emoción inicial de "poder hacerlo todo" puede transformarse en una inquietud sutil, seguida de aburrimiento. Algunas personas incluso experimentan culpa por no sentirse tan felices como esperaban. Para evitar esta deriva, es importante crear una nueva estructura mediante metas claras, proyectos creativos, actividades de voluntariado o el aprendizaje de nuevas habilidades. Aproveche los recursos disponibles a través de su empleador y amplíe su conocimiento con *Claves para una jubilación exitosa: mantenerse feliz, activo y productivo durante los años de jubilación*.

El poder de las pausas de ejercicio



Si solo dispone de unos pocos minutos en distintos momentos del día, aproveche esos espacios para mejorar su bienestar mediante las "pausas de ejercicio". Las pausas de ejercicio son breves intervalos de actividad física que duran, como máximo, unos pocos minutos. Ayudan a aumentar la energía, favorecen la salud cardiovascular y contrarrestan los efectos del sedentarismo prolongado. Es posible que no pueda ejercitarse con la regularidad recomendada, pero sí puede incorporar movimientos cortos y prácticos en momentos oportunos del día que aporten beneficios reales para la salud. Existen decenas de pausas de ejercicio de uno a cinco minutos. Para obtener una lista, busque en internet: "Exercise Snacks Poster". Imprímala y colóquela cerca de su área de trabajo.

No sufra el síndrome de sueño insuficiente



Trabajar hasta altas horas, socializar o prolongar la hora de dormir lo pone en riesgo del "síndrome de sueño insuficiente o inadecuado". Se trata de una condición provocada por hábitos de vida que interrumpen el sueño, causando somnolencia diurna, fatiga y disminución de la concentración. Durante la semana, puede dormir solo cinco o seis horas en lugar de siete u ocho y luego intentar compensarlo el fin de semana; ese es precisamente el problema: el cuerpo puede adaptarse a este patrón de manera poco saludable y generar riesgos para la salud a largo plazo. Además de la menor productividad y el aumento del riesgo de accidentes laborales, se incrementa la probabilidad de padecer afecciones graves como la demencia. Especialmente si tiene más de 40 años, adopte hábitos que protejan el cerebro, como dormir de manera constante entre siete y nueve horas. Para más información, consulte: nih.gov [buscar "sleep, dementia"].

Aviso Legal: La presente información se suministra con el conocimiento de que ni el autor ni el editor brindan servicios legales ni servicios profesionales de otro tipo. La información que aquí se suministra no sustituye la asesoría de un profesional jurídico competente, de EAP o de cualquier otro profesional.

Manejo del "estrés de fondo"



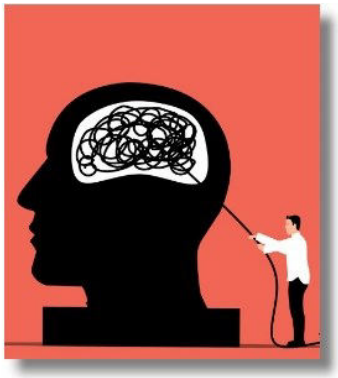
¿**Se siente tenso cuando** aparentemente no hay ningún problema? Podría tratarse de "estrés de fondo". Este tipo de estrés incluye todos esos factores que pueden desgastarlo sin que los perciba plenamente, afectando de manera sutil su salud mental. Entre los factores comunes se encuentran el tráfico ruidoso, un grifo que gotea o una lavadora ruidosa; también la contaminación, las condiciones laborales inadecuadas, las notificaciones constantes de dispositivos digitales que reclaman su atención o incluso olvidar las gafas de sol en un viaje soleado al trabajo. El estrés de fondo puede minar su bienestar, aumentando la irritabilidad, la ansiedad y activando su sistema de respuesta al estrés. Como resultado, puede sentirse más cansado, con menor resiliencia, menos tolerante con los compañeros, sufrir alteraciones del sueño y experimentar una sensación vaga de malestar difícil de eliminar. Para intervenir, dedique un día a identificar los factores de estrés de fondo a los que se ha "acostumbrado". Con esta conciencia, elija estrategias de intervención: depuración digital apagando dispositivos, reducir el ruido con auriculares con cancelación de sonido, tomar micro-pausas de dos a cinco minutos para interrumpir la acumulación de estrés o mejorar el entorno para que sea más calmante y favorable. Más información: time.com/6201005/ambient-stress-pandemic-mental-health/

Mes de concienciación sobre el juego problemático



Todas las adicciones son destructivas, pero el juego presenta características que lo hacen especialmente perjudicial. Al igual que la adicción al alcohol o a las drogas, el juego activa los centros de recompensa del cerebro, pero además se acompaña de distorsiones cognitivas graves, formas de pensamiento completamente ilógicas, como "He perdido tanto que pronto me tocará un gran premio". Estas y otras distorsiones mantienen a los jugadores compulsivos en estados de negación más prolongados que la mayoría de las adicciones. La vergüenza, la ansiedad, el pánico, la depresión y los sentimientos de desesperanza también aumentan significativamente el riesgo de suicidio en comparación con la población general. Las aplicaciones y plataformas de apuestas en línea permiten apostar de manera privada y secreta, haciendo que el comportamiento sea en gran medida invisible y dejando pocas señales de advertencia observables, a diferencia del consumo de sustancias. Los jugadores compulsivos suelen experimentar promesas incumplidas de dejar el hábito, inquietud al intentar renunciar, apuestas constantes para cubrir pérdidas, preocupación por el juego y ganancias pasadas, o planificación de la siguiente apuesta. Si alguno de estos síntomas coincide con su experiencia, llame hoy al Programa de Asistencia al Empleado (PAE). Ellos le ayudarán a encontrar el camino para convertirse en un jugador compulsivo en recuperación, y con compromiso con el cambio, sus probabilidades de éxito serán muy altas.

Comunicación con personas con discapacidades del desarrollo



Marzo es el Mes de Concienciación sobre las Discapacidades del Desarrollo. En la vida laboral diaria, sus palabras y acciones pueden fomentar la empatía y la inclusión de los compañeros con discapacidades del desarrollo. Demuestre comprensión escuchando con paciencia, hablando a un ritmo adecuado y utilizando un lenguaje respetuoso que priorice a la persona y reconozca sus necesidades individuales. No recurra a un amigo, supervisor u otro compañero para hablar en nombre de un empleado con discapacidad del desarrollo, a menos que el propio empleado lo haya solicitado o autorizado claramente. Reafirme a los empleados con expresiones como "Creo en usted" o "¿Le gustaría unirse a nosotros?". En resumen: piense siempre en la "participación plena" en el lugar de trabajo como regla. Ser auténtico es fundamental. De este modo, se convertirá en un agente de cambio poderoso y contribuirá a crear una cultura de pertenencia que beneficie a todos, incluida la rentabilidad de su empleador.

Recurso sobre normas de etiqueta:
worksupport.com/documents/Quick%20Facts%201%20IDD1.pdf

Consejos sobre el estrés desde la práctica:

detecte su agotamiento creciente



Ignorar el estrés laboral porque siente que controla su carga de trabajo es una decisión que debe tomar con plena conciencia. El camino hacia el agotamiento es gradual y a menudo se desarrolla de manera silenciosa. Al principio puede parecer manejable, pero pronto aparecen fatiga física, desapego emocional o disminución de la eficacia, lo que evidencia que las señales de advertencia eran fáciles de pasar por alto. Estar bajo un estrés laboral particularmente intenso no significa que vaya a agotarse, pero sí indica que su estrés merece atención antes de que se acumule. El agotamiento no es una palabra de moda: es un fenómeno ocupacional reconocido. El Programa de Asistencia al Empleado (PAE) de su empresa no requiere que esté al borde del agotamiento para que explore apoyo, orientación o herramientas prácticas que le ayuden a manejar el estrés de manera temprana. Esto le permitirá mantener el equilibrio y evitar que pequeñas presiones se conviertan en un estrés sostenido, aumentando el riesgo de agotamiento.