



# Empleado

Salud, bienestar y productividad

# de FrontLine

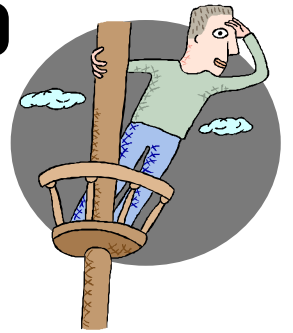
## La información que se comparte brilla con luz propia

**E**l no compartir la información siempre ha sido un motivo de conflicto entre compañeros de trabajo. La información es poder, lo que explica el deseo de las personas de retenerla para sí, a pesar de los inconvenientes que esto puede causar. Se sentirá más dispuesto a compartir información y más contento de hacerlo si se ve a sí mismo como miembro de un equipo. Ya que agradece que le informen, pague con la misma moneda. Romper ese hábito de retener la información para sí le permitirá hallar el tiempo para compartir información y contribuirá a reducir el secretismo y la desconfianza en el ambiente de trabajo, alentar la no competitividad entre compañeros y descubrir lo agradable que resulta compartir información.



## Hay futuro más allá del 24 de enero

**E**l 24 de enero se considera el día más deprimente del año según una fórmula a la que ha llegado un científico social inglés que dice que su ecuación incluye siete variables: el mal tiempo, las deudas, un sueldo que se ha estirado al máximo, el tiempo transcurrido desde las vacaciones, la constatación de no haber cumplido alguno de los propósitos para el año nuevo, la desmotivación y el hecho de asumir que es necesario pasar a la acción para mejorar las cosas. Tenga o no tenga razón respecto al 24 de enero, considere hacer una visita al EAP en su lucha contra el decaimiento invernal y en su deseo por darle un impulso a su vida en este año que



Fuente: Universidad de Cardiff, Noticias y eventos, Gales

## Estudio nacional sobre el descontento del cliente en el año 2004/2005

**D**e acuerdo con el Estudio nacional sobre el descontento del cliente en el año 2004, realizado por la Customer Care Alliance (Alianza de Atención al Cliente), un cliente cuyas reclamaciones no se solucionen contará su caso a un promedio de 15 personas, mientras que si su experiencia es positiva solamente lo comentará con siete. Estos resultados miden el impacto que la resolución de las reclamaciones del cliente pueden tener en un negocio. Se ha hallado que el cincuenta y nueve por ciento de los clientes contrariados se marcharán a la competencia. Así, la resolución de una queja contribuirá a fidelizar al cliente, lo que la convierte en un factor casi tan importante como la calidad del pro-



Fuente: Customer Care Alliance

## Reglas de seguridad del acceso de niños a Internet

**L**os programas de monitoreo de Internet pueden proteger a los niños aficionados a las computadoras, pero también hay una serie de reglas que deben seguir mientras navegan en línea. Algunas de ellas son: 1) Nunca deben dar el nombre, número de teléfono, dirección, contraseñas u otra información personal a otras personas. 2) Apague la computadora si aparece algo que le incomode. 3) Nunca acepte encontrarse con alguien a quien haya conocido por Internet. Los navegadores de Internet pueden filtrar el contenido adulto más explícito, pero si se desactivan en algún momento sus preferencias de búsqueda avanzadas, palabras de búsqueda corrientes como "jóvenes" o "diversión" pueden ofrecer sitios Web pornográficos o violentos entre sus resultados. Consejo: si su computadora suele estar conectada a Internet permanentemente, asegúrese de que esos valores por defecto no se restablezcan hasta que abandone la sesión.



## La diversidad de generaciones es algo positivo



Los científicos sociales han identificado la mezcla de cuatro generaciones bien diferenciadas en el colectivo trabajador actual: los Veteranos (nacidos entre 1922 y 1945), los Baby Boomers (entre 1946 y 1964), la Generación X (entre 1965 y 1980) y la Generación Y (nacida entre 1980 y 2000). Por lo general, cada una de estas generaciones posee distintos valores fundamentales, métodos de comunicarse, metas e ideas sobre cómo hacer las cosas. Por eso, una plantilla multigeneracional aporta creatividad, capacidad de afrontar riesgos, un amplio bagaje de experiencias y una base de conocimientos muy variada. Sin embargo, esta diversidad de puntos de vista puede ocasionar choques a la hora de formar equipos, de afrontar cambios, de aumentar la productividad, de motivar a otros y de conservar al empleado en plantilla. ¿Cómo se puede combinar lo mejor que cada uno puede ofrecer? Tenemos que comprender que nuestro modo de comunicarnos está determinado por la generación a la que pertenecemos. Por ello, antes de llegar a conclusiones precipitadas sobre algo que un compañero ha dicho, intente ver las cosas desde su punto de vista. Es muy probable que la diversidad de formas de comunicarse de sus compañeros le resulte enriquecedora. En cuanto entienda esas diferencias y sea consciente de su influencia en la comunicación cotidiana, su productividad y su satisfacción en el trabajo aumentarán.

## La enfermedad bipolar: depresión con matices



La enfermedad depresiva severa, comúnmente conocida como depresión, y la enfermedad bipolar tienen muchos síntomas en común. Sin embargo, son enfermedades diferentes que requieren tratamientos distintos. Muchas personas que presuntamente sufren de depresión padecen en realidad una enfermedad bipolar, pero no lo saben porque no han identificado los síntomas. Es más: un estudio mostró que muchos pacientes con desorden bipolar recibieron erróneamente un diagnóstico inicial de depresión. La enfermedad bipolar, también llamada enfermedad maníaco-depresiva, incluye períodos de depresión, pero también períodos de manía. Los episodios de manía pueden incluir un exceso de energía, un estado de ánimo exaltado sin razón aparente y un comportamiento temerario. No resulta sorprendente que a veces no se acierte con el diagnóstico, ya que, después de todo, tanto la depresión como la enfermedad bipolar tienen algunos síntomas (los depresivos) en común. Y debido a la menor trascendencia pública de la enfermedad bipolar, los afectados no suelen reconocer los síntomas maníacos y, en consecuencia, no informan de ellos a su médico. Sin embargo, hay buenas noticias: existen tratamientos muy efectivos para combatir la enfermedad bipolar. La clave está en lograr un diagnóstico correcto. El EAP puede ayudarle a comprender mejor los síntomas de la enfermedad bipolar.

## Hablar de uno mismo sin tener que arrepentirse

Es habitual que nos comportemos de modo sociable en el trabajo y compartamos información personal sobre nosotros. Pero, ¿hasta



dónde? Encontrar el punto justo puede suponer una dura lección. Antes de revelar su vida a otras personas sería conveniente que considerase algunos aspectos: 1) La información personal que va a compartir, ¿va a resultar una carga para sus compañeros de trabajo porque usted espera que la mantengan en secreto y ellos no han mostrado interés en ella? 2) ¿Podría interferir dicha información con el ambiente de trabajo? 3) ¿Podría ser utilizada por otros de modo malicioso o inapropiado? 4) ¿Afecta negativamente al concepto que sus compañeros puedan tener de usted? 5) El compartir esa información personal, ¿abrirá un diálogo que pueda dar lugar a preguntas incómodas por parte de sus compañeros? Si se siente frustrado porque suele compartir información personal y esto le causa problemas, es muy recomendable que lo comente con el EAP para probar distintas posibilidades que le permitan alcanzar un equilibrio, de modo que se sienta plenamente integrado y no a merced de chismes o desinformación en el trabajo.

## Confidencialidad de la EAP y sitios públicos

Si participo en la EAP, ¿corro el riesgo de ser identificado fuera de la oficina por el profesional de EA al saludarme éste en una sesión de formación u otro evento?



La confidencialidad es tan importante que el profesional de EA evitará dirigirse a usted en público. Si es usted quien se dirige al profesional de EA para saludarle, es posible que éste eluda la conversación. Por favor, no se ofenda. Este distanciamiento es esencial para preservar su confidencialidad y el carácter confidencial de EAP.