

Las enfermedades contagiosas pueden causar gran miedo y ansiedad

Cómo ayudar a los miembros del personal en apuros durante un brote infeccioso

A medida que la enfermedad del coronavirus (COVID-19) se propaga y la cobertura de los medios de comunicación sigue aumentando, muchas personas están ansiosas por la incertidumbre de lo que está sucediendo.

Es normal sentirse nervioso acerca del COVID-19, sin embargo, algunas personas pueden ser más vulnerables a pensamientos preocupantes si ya tienen un trastorno de salud o ansiedad. En cualquier caso, es importante prestar atención a las emociones y los sentimientos expresados por su personal y saber cómo ayudarlos cuando están angustiados.

Lea los indicios y las señales

Preste atención a las emociones y los sentimientos expresados por su personal. Los signos comunes de ansiedad y estrés a tener en cuenta son:

Conductuales

- Aumento o disminución de los niveles de energía y actividad
- Un aumento en la irritabilidad, con estallidos de ira y discusiones frecuentes
- Tener problemas para relajarse o dormir
- Llorar frecuentemente
- Preocuparse excesivamente
- Culpar a otras personas por todo
- Tener dificultad para comunicarse o escuchar

Cognitivos

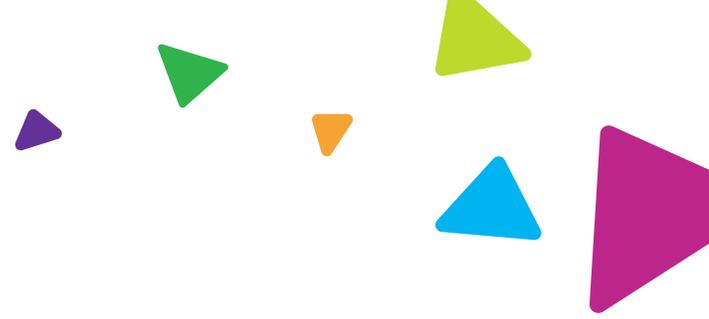
- Tener problemas para recordar cosas
- Sentirse confundido
- Tener dificultad para concentrarse y pensar con claridad
- Tener dificultad para tomar decisiones

Físicos

- Tener dolores de estómago o diarrea
- Tener dolores de cabeza y otros dolores
- Pérdida de apetito o comer demasiado
- Sudar o tener escalofríos
- Tener temblores o espasmos musculares
- Sobresaltarse con facilidad

Emocionales

- Estar ansioso o temeroso
- Sentirse deprimido
- Sentirse culpable
- Sentirse enojado
- Sentirse heroico, eufórico o invulnerable
- No preocuparse por nada
- Sentirse abrumado por la tristeza



Escuchar y empatizar

Escuche atentamente y piense antes de reaccionar a la situación. Esta es una oportunidad para fortalecer su relación con la persona. Asegúrese de escuchar primero para obtener más información sobre lo que les está molestando y pueda darles el apoyo que necesitan. Tenga cuidado de no reaccionar demasiado rápido, restarle importancia al problema o decirles que simplemente lo manejen ellos mismos.

Comprenda los desencadenantes

Recuerde que la angustia emocional que se está mostrando generalmente se desencadena por problemas subyacentes. Pregunte qué está impulsando la respuesta de angustia, por ejemplo, "No sueles reaccionar de esa manera en las reuniones, ¿hay algo que te está molestando en este momento?" Tenga cuidado de no prejuizar la situación. En su lugar, concéntrese en escuchar las preocupaciones de la persona y hacer que se sientan escuchados y respetados.

Transforme el problema en un cambio positivo

Si una persona se vuelve emocional, comente las fortalezas de la persona mientras comunica esperanza y apoyo. Una vez que sepa cuál es el problema, puede ayudar al miembro del personal a encontrar una solución.

Ayúdelos a mantener su dignidad

Cuando alguien está pasando por un momento difícil y usted habla con ellos al respecto, es importante darles espacio para procesar su situación y mantener su autoestima. La mayoría de las personas ya se sentirán avergonzadas de que su gerente conozca su situación. No se debe hacer que nadie se sienta mal por volverse emocional o llorar.

Nota: Si los comportamientos del miembro del personal se han vuelto inmanejables, esto podría afectar a otro personal, y puede ser necesario un enfoque diferente. Las opciones podrían incluir asesoramiento formal, resolución/mediación de conflictos y/o medidas disciplinarias. Si un miembro del personal expresa sus emociones de manera que lastima o asusta a otros, consulte con su departamento de recursos humanos tan pronto como sea posible.

Ofrezca asistencia razonable

A veces, la persona se beneficiará de tener unos días libres personales para resolver las cosas. En estos casos, permitir la licencia, ajustar un cronograma y/o la carga de trabajo puede ser la solución más sencilla.

Alguien que está teniendo dificultades para manejar el estrés, la hipervigilancia, la lectura obsesiva sobre la crisis y/o preocuparse por los efectos puede necesitar ayuda adicional. Recuérdeles que el Programa de Asistencia al Empleado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año. Todos los servicios son gratuitos y confidenciales. Su personal y sus familiares pueden llamar y hablar con un profesional clínico para obtener el apoyo que necesitan.

El sitio web de su programa es un buen recurso para la educación de bienestar mental y también tiene aplicaciones de terapia cognitiva conductual digital fácil de usar, incluido FearFighter® para la ansiedad, el pánico y la fobia, y MoodCalmer® para la depresión.

Magellan Healthcare está aquí para proporcionarle a usted y a los miembros de su personal un apoyo compasivo y atento durante este momento difícil.

Fuentes: Ainomugisha Gerald, Gerald, et al. "Best Strategies to Manage an Emotional Employee." The 6Q Blog, 12 Apr. 2019, inside.6q.io/manage-anemotional-employee/