

INSPIRATIE

ZEVEN DAGEN OP ZEVEN HULP VAN EEN PSYCHOLOOG

■ **Vraag:** Wat is de impact van een Employee Assistance Programme op het werk?

■ **Antwoord:** "Na de invoering van het psychologische ondersteuningsprogramma nam de werknemerstevredenheid bij Eternit gevoelig toe", vertelt HR Director Myriam Macharis.

Enkele jaren geleden besloot Eternit een psychologisch ondersteuningsprogramma in te voeren voor hun medewerkers. Alle werknemers, maar ook hun partner en kinderen, kunnen anoniem contact opnemen met dienstverlener Eupora, die hen psychologische ondersteuning biedt maar ook hulp bij bijvoorbeeld financiële problemen. "Mensen kunnen om allerlei redenen naar hen bellen", vertelt Myriam Macharis. "Ook voor privé zaken die ze liever niet aan ons kenbaar maken."

De samenwerking ging van start in 2007, aanvankelijk voor een beperkte groep werknemers. "Eternit heeft vroeger met asbest gewerkt, dat gevolgen kan hebben voor de gezondheid van wie eraan werd blootgesteld. Er leefden heel wat vragen en onrust bij een aantal werknemers die hier al lang werkten. En wij kunnen wel uitleg geven over de feiten, maar wanneer mensen zich zorgen maken, kunnen we niet al-

tijd de bezorgdheid van de mensen wegnemen. Voor ons was het dus een goede oplossing om buiten ons bedrijf iemand te zoeken die dat wel zou kunnen." Vorig jaar werd het programma uitgebreid naar alle werknemers, ook naar wie later in dienst is gekomen. Die uitbreiding is een onderdeel van een actiever beleid tegen drugs en alcohol maar is niet beperkt tot die problematiek.

 Medewerkers kunnen anoniem contact opnemen

Strikt persoonlijk

"Eén van de kernpunten van het programma is dat medewerkers anoniem contact kunnen opnemen", gaat Myriam Macharis verder. "We krijgen geen feedback over personen, maar enkel een tussentijdse rapportering over het aantal contacten die er zijn geweest. Zonder namen, want het is niet de bedoeling mensen te gaan identificeren. Bij de start hebben we flyers laten maken en infosessies gehouden, zodat onze medewerkers weten dat alles strikt persoonlijk en vertrouwelijk wordt behandeld."

Elke werknemer kreeg een inbelkaart met een gratis nummer dat hij of zij zeven dagen op zeven kan bellen. "Als je echt met een probleem zit en steun nodig hebt, zit je meestal in een langer proces. Op elk moment kan je dan nood hebben aan een duwtje in de rug. Je moet dan onmiddellijk kunnen bellen, want als je moet wachten tot tijdens de kantooruren is de drempel mogelijk alweer te hoog."

"Effecten of resultaten voorleggen van dit programma is moeilijk", stelt Myriam Macharis. Door de ondersteuning aan te bieden hoopt men alvast dat medewerkers bij een probleemsituatie een goede oplossing vinden en tot een beter evenwicht komen. "Wanneer medewerkers zaken aankaarten die met het werk te maken hebben, vragen we ook een algemene feedback van onze dienstverlener. Zo kunnen we knelpunten aanpakken. Ons onderzoek naar de werknemerstevredenheid toonde aan dat de invoering van dit welzijnsplan zeer goed scoorde. Medewerkers zien dit terecht als een teken van bezorgdheid en interesse van onze kant, en vinden het belangrijk te weten dat die back-up bestaat."

BARBARA VANDENBUSSCHE
redactie.be@mediaplanet.com

TIP

2

BIED DE JUISTE
HULP AAN



Vertrouwelijke dienstverlening

Het Employee Assistance Program – EAP – is een vertrouwelijke dienstverlening bestemd voor medewerkers van ondernemingen, bij persoonlijke vragen of problemen die de prestaties op het werk kunnen beïnvloeden. Bénédicte Taymans en Philippe Lalieu van Eupora Counseling Services leggen uit hoe het EAP werkt.

OVERZICHT



Philippe Lalieu
Accountmanager
bij Eupora Counseling Services



Bénédicte Taymans
Managing Director
bij Eupora Counseling Services

“Werknemers vinden niet altijd de weg naar een vertrouwenspersoon binnen een onderneming. Een EAP biedt snel en discreet advies en zonodig professionele begeleiding bij allerhande persoonsgebonden problemen die het functioneren op het werk kunnen verstoren. Deze vorm van dienstverlening ontstond tijdens de jaren '40 in de VS, bij bedrijven die geconfronteerd werden met alcoholproblemen bij hun werknemers. Van hieruit evolueerde EAP tot een meer algemene psychologische hulpverlening bij een persoonlijke of werkgerelateerde crisis. Gaandeweg werden ook juridische diensten en budgetbeheer aan het aanbod toegevoegd. Nu maakt EAP deel uit

van een totaalpakket aan preventieve en curatieve diensten die bedrijven aan medewerkers aanbieden om hun welzijn te verhogen.”

Discretie

“Medewerkers van klantbedrijven hebben 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 toegang tot een gratis permanentienummer. Op basis van deze telefonische intake worden zij doorverwezen naar een gespecialiseerde counselor in hun regio voor een korte, oplossingsgerichte begeleiding. Tevens bieden wij leidinggevenden van ondernemingen een discreet en onafhankelijk klankbord bij het zoeken naar een efficiënte en menselijke aanpak van problemen van medewerkers: hoe een conflictsituatie tussen twee waardevolle medewerkers aanpakken? Hoe medewerkers negatieve en positieve feedback geven? Hoe een teleurgestelde medewerker opnieuw motiveren? Aan de hand van statistische rapporten krijgt een onderneming een overzicht van de algemene bezorgdheden die bij de medewerkers leven en structurele aandachtspunten worden gesignaleerd.”

Lange termijn

EAP is overwegend een langetermijnproject. “Onze ervaring leert dat EAP zowel door arbeiders als bedienden gebruikt wordt. Voor een goed bereik is het belangrijk dat de organisatie open staat voor het persoonlijk welzijn van haar medewerkers en dat het programma op de juiste manier geïntroduceerd wordt.”

BERT VERBEKE

redactie.be@mediaplanet.com



Alles draait om duidelijke communicatie

Het is cruciaal om het EAP op de juiste manier te positioneren door een duidelijke communicatie.

Meestal start het project met een persoonlijke brief van de CEO, samen met een informatiebrochure, naar alle werknemers en hun gezin. Naast de klassieke communicatiekanalen - intranet, bedrijfsblad, posters, ... - kan het opzet van het programma worden verduidelijkt met informatiesessies. Hierbij wordt uitleg gegeven over confidentialiteit, de onafhankelijkheid en het professionalisme van de hulpverleners.

Succes

Het succes van EAP hangt af van de mate waarin het programma geïntegreerd wordt binnen de bedrijfsstrategie rond onder meer het health & safety beleid, duurzaam ondernemen, preventief alcohol- en drugbeleid. Omwille van zijn laagdrempelig karakter en de snelle toegang tot professionele hulpverlening maken steeds meer bedrijven gebruik van het programma.

BERT VERBEKE

redactie.be@mediaplanet.com