

In een fel veranderende omgeving, helpt praten

Een Employee Assistance Programs (EAP) lijkt sommige bedrijven af te schrikken, omdat je er lijkt mee aan te geven dat al je werknemers op de een of andere manier met psychologische problemen worstelen. Het omgekeerde is echter het geval: een EAP heeft een geruststellend effect omdat je mensen weten dat er een plaats is waar ze terecht kunnen met problemen. Net die wetenschap geeft mensen energie, ook in de meest gezonde bedrijfsomstandigheden en dat blijkt ook bij Oracle waar wereldwijd een EAP-programma loopt.

TEKST: STEF SWINNEN

Ict-gigant Oracle startte haar EAP-programma op in 2004 en implementeerde het gradueel in alle vestigingen over de gehele wereld. In België startte men er anderhalf jaar geleden mee en werkt Oracle daarvoor samen met Eupora die op hun beurt een partnership hebben lopen met Shepell FGI, een van de grootste spelers in het EAP-vakge-

“Een EAP werkt goed voor mensen die wel komen werken en toch met moeilijkheden zitten.”

bied op wereldvlak met bovendien een ervaring van twintig jaar. Benedicte Taymans, oprichtster en partner van Eupora: “Door die samenwerking zijn we in staat alle vestigingen van Oracle over de gehele wereld te bedienen. Dit biedt Oracle enerzijds de zekerheid dat alle procedures en alle rapporteringen gelijkvormig zijn en dat er voor elk land een lokale hulplijn is zodat de mensen in een voor hun gekende context over hun problemen kunnen praten.” Nathalie Delanoy, hr-consultant bij Oracle die het project begeleid, bevestigt dat: “Het gaat inderdaad om een internationaal project, waarbij we een toegevoegde waarde creëren voor alle werknemers. Het wereldwijde aspect garandeert onze mensen confidentialiteit en zorgt ervoor dat wij als bedrijf globaal op de hoogte blijven van tendensen rond stress of afwezigheid.” Benedicte Taymans weet hoe belangrijk een lokale aanpak is: “In sommige

landen is het om hulp vragen toch nog moeilijker dan in andere. In Frankrijk zien we bijvoorbeeld dat er veel meer om juridische dan om psychologische bijstand wordt gevraagd, in België staat men dan weer open voor het praten over persoonlijke problemen.”

GEEN TABOE MEER

Nathalie Delanoy is bijzonder tevreden over het feit dat Oracle deze dienst aanbiedt, ook al weet ze te vertellen dat het bedrijf zelf weinig met de confidentiële informatie doet: “Dit is een belangrijk voordeel voor medewerkers dat je niet als promotiemiddel in een advertentie gebruikt of waarmee je niet naar buiten toe uitpakt, maar dat zeer gericht die werknemers ten goede komt, die er willen gebruik van maken. Oracle zit nu eenmaal in een heel sterk en heel snel veranderende omgeving en ook al hebben we een trouw werknemerspubliek, we zijn er ons van bewust dat niet iedereen even gemakkelijk met veranderingen op de werkvloer omgaan. Vaak is het dan genoeg te weten dat je ergens met je probleem terecht kan op een confidentiële manier. Wij krijgen wel algemene cijfers vanuit Oracle EMEA die de data centraliseren, maar enkel wanneer er zich een wereldwijde negatieve tendens zou voordoen, zullen we er iets mee doen. Nu is het EAP-programma er in de eerste plaats voor onze werknemers en bewijst het daar zijn nut.” Zo’n vier percent van de Belgische Oracle-werknemers hebben al contact opgenomen met een psycholoog van Eupora en volgens Benedicte Taymans is dat een hoopvol cijfer. Taymans: “Voor een eerste jaar kan je zelfs van een succes spreken. Normaal gezien ligt het gebruikpercentage tussen 3 en 6, 7 percent. Dat cijfer gaat de lucht in bij moeilijke periodes zoals een reorganisatie, bi-

voorbeeld, maar die vier percent is realistisch. Laat ons immers eerlijk en realistisch blijven. Er zijn ondertussen voldoende enquêtes die spreken over een twintig percent van de werknemers die wereldwijd met persoonlijke problemen kampen. De betrokkenheid en de concentratie op de werkvloer kan bij die mensen tot 25 percent verminderen. Een EAP kan dus bijzonder goed werken voor mensen die wel komen werken, maar toch met moeilijkheden zitten.”

EXTRALEGAAL VOORDEEL

Ook dat wordt beaamd door Nathalie Delanoy: “Sinds we het aanbieden, merken we ook het gemak ervan. Je werkt met zeer bekwame psychologen die veel beter geplaatst zijn om met de problemen van mensen om te gaan dan hr dat kan. Het is niet omdat niet iedereen er gebruik van maakt dat het geen nut zou hebben, wel integendeel!”

“Hr heeft niet altijd de tijd om met die problemen bezig te zijn”, bevestigt Benedicte Taymans: “Meer en meer vervult hr de rol van business partner, maar een hrm is niet noodzakelijk een psycholoog of kan geen uren uittrekken om met mensen te praten. De link tussen privéleven en werk wordt steeds groter en het is belangrijk privé problemen ook op het werk worden erkend. Die blik op de problemen van buitenaf, wordt steeds meer een essentieel extra-legaal voordeel. Daarnaast koppelen we altijd terug naar het bedrijf met algemene statistieken en adviesverlening voor een positievere ontwikkeling. Het succes van een EAP is dan ook nauw verbonden met de kwaliteit van de psychologen en de creativiteit waarmee nieuwe instrumenten worden ontwikkeld.”