



## Welke houding neem ik aan tegenover een werknemer met persoonlijke problemen?

### › Context

Het evenwicht tussen werk en privéleven is een dagelijkse uitdaging, die tijdens deze periode van lockdown wellicht nog groter wordt. Als werkgever kunt u vaststellen dat een medewerker tijdens de lockdown te maken krijgt met persoonlijke problemen, hetzij doordat hij u daarover vertelt, hetzij doordat u bij hem een gedragsverandering vaststelt. Hoe kunt u daarop reageren?

### › Illustratie

Als gevolg van de aangekondigde maatregelen van de regering waren veel werkgevers gedwongen hun werknemers te vragen om aan telewerk te doen. Die situatie is niet zonder gevolgen voor de werknemer die gedwongen thuis zit. Het kan moeilijk blijken om het werk thuis uit te voeren, wegens logistieke of familiale redenen (aanwezigheid van kinderen, het dicht op elkaar leven, conflicten, enz.).

Door die moeilijkheden zouden sommige medewerkers zich plots anders kunnen gaan gedragen op professioneel vlak (trager antwoorden op e-mails of telefonische oproepen, minder nauwkeurig gaan werken, minder betrokkenheid tonen, enz.) of zouden ze rechtstreeks contact kunnen opnemen met u om u op de hoogte te brengen van hun situatie en om hulp te vragen.

Als werkgever of lid van de hiërarchische lijn is het dan ook belangrijk zich vragen te stellen wat betreft de aan te nemen houding in een dergelijke situatie.

### › Wat kan de werkgever doen ?

- 1) **Kies voor preventief management:** wacht niet tot een medewerker contact met u opneemt in geval van problemen, maar neem regelmatig zelf contact op om te horen hoe het met hem gaat, bij voorkeur telefonisch.
  - Leg uit waarom u belt: *"gezien de context waarin we ons bevinden, zou ik gewoon even horen hoe het met je gaat"*.
  - Stel vragen om na te gaan of het goed gaat met uw medewerker, geef daarbij de voorkeur aan open vragen: *"Hoe voel je je?", "Hoe gaat het daar voor jou thuis?", "Hoe lukt het met de kinderen?", "Heb je toegang tot alle nodige hulpmiddelen om je werk uit te voeren?"*, enz.
  - Leg uit dat u beschikbaar blijft in geval van nood of bij moeilijkheden.
- 2) **Indien een medewerker contact met u opneemt:** wat ook de reden is waarom de werknemer contact opneemt, het is belangrijk om hier als werkgever of hiërarchisch verantwoordelijke aandacht aan te schenken.

Hier volgen verschillende tips om dat te doen:

- Luister naar de problematiek van de werknemer en kijk wat zijn behoeften zijn: "*Kan je mij uitleggen wat het probleem is voor jou? Ik luister.*", "*Wat zou jou kunnen helpen om je beter te voelen?*", "*Wat kan ik als lid van de hiërarchische lijn doen om je te helpen?*".
- Wees creatief: Stel uzelf de volgende vragen: "*Is het mogelijk om te helpen, als werkgever of hiërarchisch verantwoordelijke? Moet er worden tussengekomen? In hoeverre kan ik ingrijpen in deze specifieke situatie? Wat kan ik doen?*" Probeer na te denken over wat er kan worden ondernomen om de uitvoering van het werk te vergemakkelijken.
- U voelt zich misschien slecht op uw gemak of machteloos ten opzichte van bepaalde problemen die worden geuit: dat is niet erg, wat telt is dat u blijk geeft van steun. Vermijd uitspraken die kunnen worden ervaren als een gebrek aan erkenning van de moeilijke situatie die de werknemer ervaart: "*Dat zal wel snel in orde komen, dat blijft niet duren, maak je geen zorgen*", "*Dat is niet mijn probleem, ik verwacht evenveel inzet van je als tevoren*".
- Is het niet mogelijk voor u om een oplossing te vinden of voor te stellen voor de werknemer, dan is het belangrijk dat u de werknemer informatie kunt geven in verband met hulpinstanties waartoe hij zich kan richten, afhankelijk van de betreffende problematiek.
- Aarzel niet om te horen hoe het met de werknemer gaat enkele dagen na jullie contact, om te weten hoe de situatie voor hem is geëvolueerd.

## › Nuttige info

Cohezio, uw externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, staat voor u klaar:

- om de hiërarchische lijn gedurende heel deze crisis te begeleiden en te adviseren wat betreft de maatregelen die moeten worden genomen,
- om psychosociale ondersteuning te bieden aan de werknemers die daar nood aan hebben.

Aarzel niet om tijdens deze moeilijke periode een beroep te doen op onze diensten, via ons e-mailadres [sec.rim@cohezio.be](mailto:sec.rim@cohezio.be) of op het nummer 02/533.74.44. Cohezio is er voor u.

Zorg goed voor uzelf en voor de mensen in uw omgeving.