



Uno de mis empleados dio positivo al Covid-19. ¿Qué hago?

por Alisa Cohn, 30 de marzo de 2020, Harvard Business Review

[Comentarios adicionales por Jesus E. Delgado]

Todos los líderes están tratando de encontrar su equilibrio en este momento. Probablemente esté apuntalando su plan de negocios, ubicando a su equipo y haciendo malabarismos con su propia constelación de arreglos de trabajo remotos, posiblemente junto con su cónyuge e hijos. Además de eso, se enfrentará a una prueba que probablemente no podría haber imaginado hace unas semanas: **cuando uno de sus empleados le dice que han dado positivo por Covid-19. Si aún no lo ha hecho, seguramente lo hará.**

[Mantenga la Calma, respire profundo y concéntrese en el manejo de esta situación de una forma solidaria] Este es un desafío particularmente complejo. **No solo el momento requiere sensibilidad y humanidad, sino que también requiere que actúes rápidamente como gerente.** Como coach ejecutivo, he entrenado a muchos líderes de alto nivel en temas de alto riesgo que, como este, requieren tanto **una acción decisiva como inteligencia emocional.** Aquí están mis recomendaciones sobre cómo abordar esta situación, ya sea que sus empleados trabajen actualmente desde su hogar o continúen yendo a un lugar de trabajo:

Primero, cuando el empleado te trae las noticias, expresa simpatía. Incluso si los síntomas de la persona son leves, es probable que estén ansiosos por lo que podría suceder o si pudieran haber transmitido el virus a sus familiares o compañeros de trabajo. Deje que el empleado comparta sus sentimientos. Mientras habla con ellos, [a una distancia segura o de manera remota], **comunique claramente que pueden contar con usted y el equipo para que lo apoyen.** Podrías decir, por ejemplo: "Sé que es algo aterrador de tratar. Estoy aquí para ayudarte si necesitas hablar, y ciertamente entiendo que es posible que no puedas trabajar por un tiempo o que tu productividad disminuya. No te preocupes por eso, entiendo con lo que estás lidiando".

Luego, comunícate de inmediato con tu Director de Recursos Humanos. **Se debe actuar rápidamente para minimizar el riesgo de propagación de la enfermedad.** En este punto, la mayoría de los departamentos de Recursos Humanos deben tener protocolos establecidos para lidiar con este tipo de situaciones, y como líderes, es importante utilizar su apoyo y orientación. [Usted como Ejecutivo puede delegar al Departamento de Recursos Humanos que continúe con el proceso una vez usted haya hablado con el empleado y le haya mostrado su apoyo y solidaridad. Es recomendable, que sea el Ejecutivo el que también comunique la situación al resto

Mail Address: 125 Harbour Drive #3, Palmas del Mar, Humacao, PR 00791

Phone: 787.342.2169 or 787.905.6862 Email: nesty.okapfm@gmail.com

www.okapfm.com

del personal. En momentos como este es importante que nuestra Gente sepa que estamos ahí para ellos y que mantenemos la solidaridad, la calma, el temple y el liderato.]

Como mínimo, deberán preguntar al empleado con qué compañeros de trabajo han estado en "contacto cercano" en las dos semanas anteriores. (El CDC define "contacto cercano" como "una persona que ha estado a menos de seis pies del empleado infectado durante un período prolongado de tiempo"). Si todos en su empresa han estado trabajando desde su casa durante las últimas dos semanas, esto puede ser poco probable, pero aún debe preguntar si la persona infectada tuvo contacto con algún compañero de trabajo. Debe alertar a aquellos que han estado en contacto cercano con el empleado lo antes posible, enfatizarle en los consejos dados por el CDC para su situación y, por supuesto, **dirigirlos a sus propios médicos [y comenzar el protocolo establecido por el Departamento de Salud].** La ley es clara sobre la confidencialidad aquí: **debe informar a todos los que posiblemente estuvieron expuestos en el trabajo al empleado positivo sin revelar la identidad de ese empleado.**

Luego, decida si usted o el Director de Recursos Humanos deben conectarse con cualquier contacto cercano que haya tenido el empleado. Dado que este es un tema delicado, es ideal alertar a los compañeros de trabajo por video o por teléfono. Pero el tiempo importa aquí: si no puede comunicarse con ellos personalmente, envíelos por correo electrónico con "acción importante requerida" en el encabezado del asunto.

De cualquier manera, su mensaje es el mismo: **"Alguien en nuestro lugar de trabajo ha dado positivo por Covid-19 y lo ha identificado como un contacto cercano de acuerdo con la definición de los CDC. Estamos aquí para apoyarte. Si está en el trabajo, prepárese para irse lo más rápido que pueda. Una vez que llegue a casa, o si ya está trabajando desde allí, encuentre un lugar para autoaislarse, vigilar cualquier síntoma y hablar con sus médicos, [y comenzar el protocolo establecido por el Departamento de Salud]. ¿Cómo puedo ayudarte a hacer todo esto?** [Evalúe como organización en qué podemos ayudar a ese empleado, podríamos asignar a algún compañero a que le ayude con cierto tipo de coordinaciones de forma remota. Además, el Departamento de Recursos Humanos debe mantener un monitoreo de la condición del empleado. Hablé con los familiares para que le mantengan al tanto o llame frecuentemente para conocer sobre el estatus de este y para ofrecer cualquier tipo de apoyo que podamos proveer.]

Puede esperar que las personas en el grupo de contacto cercano estén nerviosas y hagan muchas preguntas, especialmente si es la primera vez que reciben esas noticias. Dado que han pasado varios días entre su exposición al colega Covid-positivo, pueden preguntarle si su familia está en riesgo. **No especule Usted no es médico.** En su lugar, refiéralos a su propio médico y al sitio web del CDC. **Lo que puede hacer es asegurarles que la compañía y usted lo apoyarán. [De alguien necesitar apoyo emocional, INCLUSIVE USTED COMO LÍDER, no dude en coordinarlo a través de su PAE, de la línea PAS o con algún profesional de la Psicología que este prestando servicio de TeleSalud.]**

Siga esta conversación y proveyendo información por correo electrónico o por cualquier otro medio escrito. Es probable que la persona con la que estaba hablando se sintiera abrumada y no entendiera todo lo que dijo. **Un seguimiento escrito siempre es una buena práctica [y documenta formalmente que usted tomó las medidas correctas], aunque solo sea para ayudar a realizar un seguimiento de este proceso dentro de su empresa.**

Una vez que haya hablado tanto con el empleado que dio positivo como con sus contactos cercanos, considere alertar a otros en el lugar de trabajo. **El mensaje que envíe aquí mostrará cómo su empresa trata a las personas, por lo que es importante ser transparente y tranquilo.**

[En el caso de nuestras Cooperativas o Empresas, también debemos **comunicar sobre la situación a nuestros socios y clientes**. Para ello podemos utilizar los memorandos modelos publicados por ASEC y consultarlo con su experto en medios o publicidad para que nos ayude a comunicar la situación de una forma empática, solidaria y asegurándole a nuestros clientes que todo está bajo control.

Luego, debemos coordinar la **limpieza profunda de la sucursal y/u oficinas** en donde estuvo ese empleado. Este proceso dura varias horas y puede ser realizado durante la noche, una vez cerrada la facilidad.

El manejo apropiado de este tipo de situaciones es crucial para que podamos mantener la continuidad de nuestras operaciones, la admiración y el respeto de nuestra Gente, el liderazgo de la situación y la credibilidad y el buen nombre de nuestra Organización.]