

# SALUD MENTAL DE TRABAJADORES/FUNCIONARIOS OPERATIVOS EN RUBROS CRÍTICOS

La situación de emergencia sanitaria que atravesamos a raíz del COVID-19 pone un estrés adicional a la cadena de abastecimiento y de servicios de rubros críticos como salud, transporte, abastecimiento, supermercados, farmacias, por mencionar algunos. Debemos **buscar un equilibrio entre la continuidad operacional y la salud de los trabajadores** y no verlos como aspectos opuestos e incompatibles, es decir, debemos cuidar la salud mental y física de los trabajadores, sin dejar de entregar un servicio que la sociedad necesita. A continuación planteamos recomendaciones para manejar esta situación.



## RECORDAR EL PROPÓSITO DE LA CONTINUIDAD OPERACIONAL

Podemos motivar a los trabajadores, **recordándoles el sentido de su trabajo al seguir realizando sus labores en momentos de crisis y valorar el compromiso que demuestran** con la comunidad, cumpliendo un importante rol social. Es fundamental mantener conectados a los trabajadores con esa motivación, recordando el valor de su trabajo y reconociéndolos por su entrega diaria.



## INFORMAR ADECUADAMENTE, ESTABLECIENDO UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN CLARO PARA EMPLEADOS, CLIENTES E INCLUSO PROVEEDORES

Es importante **transmitir información certera referente a la empresa en el contexto nacional**, generando una imagen de transparencia y sinceridad de cara a los trabajadores. Recomendamos ser claros y tratar de entregar la mayor cantidad de certidumbres posibles dentro de un contexto general de incertidumbre. Por ejemplo, incluir información sobre qué pasará con los sueldos, pagos, horarios, descuentos o desvinculaciones, aunque sea en un período acotado de tiempo.



## CONVERSAR ABIERTAMENTE CON NUESTROS TRABAJADORES DE LO QUE SIENTEN Y LO QUE LES ABRUMA

Lo normal es que, en nuestro lugar de trabajo, no queramos abrumar ni preocupar a nuestros compañeros con nuestras emociones o dificultades domésticas, sin embargo, la realidad es que todos necesitamos desahogarnos y plantear aquello que nos abruma. Si bien, nuestros compañeros o jefaturas no pueden solucionar por completo la preocupación, sí pueden proponer soluciones o incluso colaborar en otros aspectos que hagan la carga emocional más liviana. Por ejemplo, sugerimos **abrir espacios al inicio de la jornada para conversar con cada miembro del equipo** para identificar cómo están ellos y sus familias, si existen necesidades o preocupaciones para el día. Además, recomendamos **revisar la ficha “Gestionando nuestras emociones en tiempos de COVID-19”**.



## CORONAVIRUS (COVID-19)



### FORTALECER EL PAPEL DE LOS LIDERAZGOS INTERMEDIOS

Desarrollar habilidades en jefaturas intermedias que les permitan escuchar, entender y colaborar con los trabajadores. Fomentar espacios al inicio de la jornada para que las jefaturas establezcan canales de comunicación fluidos con sus equipos, dando respuesta a las dudas y dificultades, para convertirse en una primera figura de contención. Para facilitar esta labor, recomendamos **realizar el curso “Primeros auxilios psicológicos para jefaturas en tiempos de COVID-19”**.



### EVALUAR LOS RIESGOS Y CONSTRUIR POSIBILIDADES DE ACCIÓN CON ACTORES CLAVES DE LA EMPRESA

Realizar una evaluación de todos los riesgos con representantes de los trabajadores, especialistas en prevención de riesgo o Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. De acuerdo con esta evaluación, la empresa debe responder con un plan de medidas que permitan mejorar las condiciones de trabajo y mantener la seguridad del personal, para luego difundir a todos los trabajadores las estrategias de la empresa para prevenir y accionar ante un posible contagio.

Es importante destacar que implementar acciones tempranas, audaces y efectivas puede disminuir la ansiedad, cansancio, frustración e incluso tristeza que puede experimentar el equipo de trabajo. Este es EL momento en que la organización puede demostrar preocupación y apoyo hacia el trabajador a pesar de la necesidad de mantener la continuidad operacional, y es esta preocupación genuina por la salud de los trabajadores la que permitirá establecer relaciones empleador-colaborador basadas en la confianza, el respeto y el compromiso, reduciendo los riesgos a corto plazo para los colaboradores y costos a largo plazo para la empresa.



### ESTUDIAR MEJORAS ESTRUCTURALES DENTRO DEL ESPACIO FÍSICO Y LA FORMA EN QUE SE RELACIONAN LOS TRABAJADORES CON LOS CLIENTES Y USUARIOS

Facilitar que el trabajador realice su quehacer sin temor a **ser contagiado**, cuestionando la forma en que se atiende a los clientes, conservando espacio entre compañeros en espacios reducidos o incluso generando un sistema de turnos para evitar tener a la totalidad de los colaboradores en un mismo espacio. Recomendamos también educar a los trabajadores, derribando mitos en torno al contagio y los elementos de protección personal, clarificando muchos errores que se transmiten sobre el tema, con el objetivo de dar tranquilidad frente a un eventual contagio. Además, es importante establecer un sistema de reporte para cualquier caso de transmisión dentro de la organización. Finalmente, la empresa debe garantizar la seguridad de los entornos de trabajo mediante la limpieza y desinfección de ellos.



### SER FLEXIBLES Y ESTABLECER AJUSTES EN LA OPERACIÓN PARA MANTENER EL BIENESTAR FÍSICO Y MENTAL DE LOS EMPLEADOS

Si bien necesitamos que la operación continúe, debemos **generar la flexibilidad dentro de la misma para modificar, priorizar y establecer ajustes para dar la seguridad física y mental al trabajador**. Podemos ser comprensivos y entender que el trabajador hoy realiza sus funciones en un estado mental diferente al rutinario porque hay factores estresores que afectan su emocionalidad y por consecuencia su comportamiento. En este sentido recomendamos revisar y construir en conjunto nuevas formas de alinear los dos núcleos: El cuidado de los trabajadores y la continuidad operacional.

Es recomendable que las empresas establezcan **mecanismos de trabajo flexible** en la medida de lo posible, utilizando los medios tecnológicos disponibles para establecer métodos de trabajo no presencial durante períodos extraordinarios o alternando turnos de trabajo. Además, la empresa puede definir un sistema de vigilancia de la salud de los colaboradores y mantener la información personal sobre la salud de estos con total garantía de confidencialidad.



Para más información llama al 600 360 7777 (Salud Responde del MINSAL) o a nuestro ACHS CENTER 600 600 2247