

# Ondersteuning aan medewerkers tijdens de coronacrisis

## Informatie voor leidinggevenden

### Maximale betrokkenheid op gepaste afstand

**De effecten van de coronacrisis worden door iedereen gevoeld. De overheidsmaatregelen en adviezen hebben ingrijpende gevolgen op de werkvloer. Als leidinggevende probeert u grip op de situatie te houden. Wat kunt u zoal tegenkomen?**

Vooropgesteld: mensen zijn over het algemeen heel goed in staat om met tegenslag om te gaan. Zelfs als het een wereldwijde crisis betreft zoals de huidige, kan van deze veerkracht uitgegaan worden. Als leidinggevende wil je hierbij zo goed mogelijk ondersteunen. Hier worden algemene informatie en handelingsperspectieven gegeven voor situaties die kunnen voorkomen vanuit de coronacrisis.

### Verstrekken van informatie

**Er is nog veel onduidelijk. De inzichten ontwikkelen zich voortdurend en de informatie is inhoudelijk soms zelfs tegenstrijdig. Hoe zorg je dan voor goede informatievoorziening?**

Voor sommige mensen valt veel werk weg, anderen krijgen te maken met een sterke toename aan werkdruk. Daarnaast gaan mensen heel verschillend om met de situatie. Voor iedereen die betrokken raakt in een crisis geldt dat goede informatievoorziening buitengewoon belangrijk is. Dat geldt nu dus ook voor uw medewerkers. Het gaat daarbij niet alleen om informatie over het coronavirus, maar vooral om informatie over hoe binnen uw organisatie met de situatie wordt omgegaan. Daarbij is het volgende belangrijk:

- ▶ Geef informatie over wat medewerkers van u kunnen verwachten.
- ▶ Geef informatie over wat u verwacht van medewerkers.
- ▶ Zorg voor regelmatige updates van (praktische) informatie.
- ▶ Zorg dat bekend is waar aanvullende ondersteuning (bijvoorbeeld door een bedrijfsarts) te vinden is.
- ▶ Stel gerust, door uit te leggen dat het overschakelen naar een andere werkwijze om aanpassing en gewenning vraagt en dat medewerkers daar de tijd voor mogen nemen.

### Aandacht geven

**Neem de tijd en ruimte om belangstelling en begrip te tonen voor wat medewerkers ervaren, niet alleen op dit moment, maar ook in de komende tijd.**

Mensen reageren heel verschillend op stress. Probeer proactief een vinger aan de pols te houden over wat er speelt bij je (individuele) medewerkers en welke behoeftes bestaan.

- ▶ Informeer actief naar hoe het gaat met mensen (dus niet 'Ik laat je nu maar even met rust').
- ▶ Stel concrete vragen: 'Waar loop je tegenaan? Wat kan ik voor je doen', of: 'Kan ik dit voor je doen?' (dus niet alleen 'Geef aan als ik iets voor je kan doen').

### Praktische ondersteuning bieden

**Voorzie medewerkers van de juiste middelen om thuis te kunnen werken.**

Bijvoorbeeld door computers of laptops te regelen.

Denk ook aan het geven van praktische tips, zoals:

- ▶ Routine aanbrengen in de (werk)dag.
- ▶ Een aparte ruimte in te richten waar rustig gewerkt kan worden.
- ▶ Uitleg te geven over beeldbellen of telefonisch overleg te regelen.
- ▶ Het creëren van momenten voor contact zodat medewerkers op de hoogte blijven en betrokken blijven bij de ontwikkelingen in de organisatie en elkaar.
- ▶ Geef op afstand ook tips over een gezonde werkhouding. Attendeer bijvoorbeeld op de goede schermhoogte.

## Sommige situaties vereisen tijdens deze crisis bijzondere aandacht. Hieronder wordt handelingsperspectief geboden voor specifieke situaties

### Medewerkers die in een vitaal beroep aan het werk zijn

Vanwege de ervaren druk om werkzaamheden met betrekking tot het coronavirus te blijven uitvoeren, kunnen medewerkers zichzelf voorbij lopen. Ook als mensen geen symptomen van het coronavirus vertonen, kunnen zij bezorgd zijn om ziek te worden. Daarnaast is het mogelijk dat medewerkers angst hebben over het voortbestaan van de organisatie of hun baan.

- ▶ Bespreek met de medewerker of ondersteuning vanuit de eigen organisatie voldoende voor hem of haar is.
- ▶ Toon erkenning voor de gevoelens van de medewerker en benadruk dat dit normale reacties zijn in deze omstandigheden.
- ▶ Bespreek eventuele stressklachten en wees daarbij alert op klachten die om aanvullende ondersteuning vragen. Dit kan nodig zijn als er sprake is van verminderd functioneren door bijvoorbeeld overmatig piekeren, sterke angstklachten, slaapproblemen en somberheidsklachten.
- ▶ GGD Groningen heeft een folder uitgebracht over stressreacties en handelingsperspectieven tijdens deze periode van sociale afstand. Deze is te vinden op [ggd.groningen.nl/praktische-handvaten-adviezen-en-tips-voor-de-mentale-gezondheid-van-professionals-en-inwoners](http://ggd.groningen.nl/praktische-handvaten-adviezen-en-tips-voor-de-mentale-gezondheid-van-professionals-en-inwoners)

### Medewerkers die thuis werken

Voor medewerkers kan de overgang om thuis te moeten werken erg plotseling zijn. De beschreven praktische ondersteuning kan hierbij helpen. Toch kan de nieuwe situatie ertoe leiden dat mensen in een sociaal isolement raken. Dit wordt verergerd doordat sportfaciliteiten en culturele instellingen gesloten zijn en contact met familie en vrienden beperkt mogelijk is. De zorg voor kinderen in combinatie met thuiswerken kan een extra belasting zijn.

- ▶ Vraag hoe het met de thuiswerker gaat, zowel met het werken als in hun privésituatie.
- ▶ Bedenk oplossingen om als team mentaal fit te blijven; stimuleer verbondenheid bijvoorbeeld door middel van een online koffiemoment of 'gezamenlijke' lunch met collega's, het uitwisselen van 'energizers' of het delen van ervaringen. Contact tussen collega's kan gefaciliteerd worden door bijvoorbeeld een app-groep in te richten voor wie dat wil.

### Medewerkers die thuis zijn en ziek zijn

- ▶ Als medewerkers persoonlijk geraakt worden door het coronavirus kan dit grote impact op hen hebben. Ze kunnen zelf ziek worden of een familielid, vriend of bekende hebben die ziek is.
- ▶ Specifiek voor mensen in thuisisolatie heeft GGD Groningen een folder uitgebracht. Deze is te vinden op [ggd.groningen.nl/praktische-handvaten-adviezen-en-tips-voor-de-mentale-gezondheid-van-professionals-en-inwoners](http://ggd.groningen.nl/praktische-handvaten-adviezen-en-tips-voor-de-mentale-gezondheid-van-professionals-en-inwoners)

### Zorg goed voor jezelf

Zorg ook goed voor jezelf. Bespreek als leidinggevenden onderling hoe het met jullie zelf gaat en hoe je elkaar kunt helpen om (mentaal) fit te blijven. De tips voor medewerkers zijn hiervoor goed bruikbaar.

### Contactpunt psychosociale ondersteuning voor zorgprofessionals

Het contactpunt is 7 dagen per week bereikbaar tussen 8.30 en 21.30 uur op telefoonnummer **088 330 5500**.

Dit contactpunt heeft als doel (medische) zorgprofessionals en hun leidinggevenden zo goed mogelijk te ondersteunen bij de psychosociale aspecten van hun werk met betrekking tot het coronavirus.

Het telefoonnummer wordt bemenst door gespecialiseerde psychologen die allen kennis en ervaring hebben in de ondersteuning van professionals in beroepen waarin zij geconfronteerd kunnen worden met ingrijpende gebeurtenissen.

Kijk ook op [www.ivp.nl/ivp-accent/zorgprofessionals](http://www.ivp.nl/ivp-accent/zorgprofessionals)

#### Bronvermelding De informatie in deze folder is gebaseerd op/vertaald uit:

IASC MHPSS Reference Group, "Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak – Version 1.0". February 2020. ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises. "Omgaan met stressreacties tijdens sociale onthouding". 25 maart 2020. ARQ Kenniscentrum Impact. "Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociale hulp bij rampen en crises." 2014. Informatie van de Rijksoverheid en het RIVM over coronavirus.