



Reinier van Arkel

Ondersteuning aan medewerkers tijdens de coronacrisis

informatie voor leidinggevenden

De gevolgen van de coronacrisis worden door iedereen gevoeld. Alleen samen krijgen we het coronavirus in Nederland onder controle. De overheidsmaatregelen en richtlijnen hebben consequenties voor het dagelijks werk en de werknemers. Als leidinggevende probeert u grip op de situatie te houden.

Betrokkenheid bij fysieke afstand

Belangrijk gegeven is dat mensen over het algemeen heel goed in staat zijn om met tegenslag en veranderingen om te gaan. Mensen zijn veerkrachtig en hebben doorgaans een groot aanpassingsvermogen.

Als leidinggevende wil je de medewerkers zo goed mogelijk ondersteunen in deze coronacrisis. Deze folder biedt algemene en specifieke informatie voor situaties die vanwege de coronacrisis kunnen voorkomen.

Informatieverstrekking

Hoe de nabije toekomst zich zal ontwikkelen is onzeker. De inzichten veranderen voortdurend en de inhoudelijke informatie is niet altijd met elkaar in overeenstemming.

Voor sommige mensen valt veel werk weg, anderen krijgen te maken met een sterke toename aan werkdruk of er is sprake van geheel of gedeeltelijk ander werk. Mensen gaan heel verschillend om met de situatie. Voor iedereen geldt dat in crisissituaties de informatievoorziening van groot belang is. Dat geldt nu dus ook voor de medewerkers. Het gaat daarbij niet alleen om informatie over het coronavirus, maar vooral om informatie over hoe binnen de organisatie met deze situatie wordt omgegaan.



**Psychotraumacentrum
Zuid Nederland**

Reinier van Arkel
Postbus 10150
5260 GB Vught
T (073) 658 51 11

www.reiniervanarkel.nl
info@reiniervanarkel.nl

Reinier van Arkel

De volgende punten zijn in de informatieverstrekking essentieel:

- Geef informatie over wat medewerkers van jou kunnen verwachten.
- Geef informatie over wat je verwacht van medewerkers.
- Zorg voor regelmatige updates van (praktische) informatie.
- Zorg dat bekend is waar aanvullende ondersteuning (bijvoorbeeld door een bedrijfsarts) te vinden is – dat kan in deze tijden minder voor de hand liggen dan normaal.
- Stel gerust door uit te leggen dat het overschakelen naar een andere werkwijze om aanpassing en gewenning vraagt en dat dat medewerkers daar de tijd voor mogen nemen.

Aandacht

- Neem tijd en ruimte om belangstelling en begrip te tonen voor en te luisteren naar wat medewerkers ervaren. Niet alleen nu maar ook voor de komende periode.
- Iedereen reageert anders op stress. Probeer proactief een vinger aan de pols te houden over wat er speelt bij je (individuele) medewerkers en welke behoeftes er bestaan.
- Informeer actief naar hoe het gaat met mensen.
- 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

- Wat de huidige situatie vooral ingewikkeld maakt, is dat werknemers niet zelf hebben gekozen voor het thuiswerken. Het belangrijkste voordeel van thuiswerken is dat je autonomie geeft aan werknemers bij wie dat goed past. Nu bepaalt de organisatie opeens voor iedereen tegelijk dat er thuisgewerkt moet worden. Voor sommige werknemers past het thuiswerken minder goed.
- 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:

- het aanbrengen van routine in de (werk)dag, waarin ook ruimte gemaakt wordt voor rust en/of beweging. Een efficiënte werkdag begint met discipline. Op tijd naar bed gaan en op dezelfde tijd opstaan is erg belangrijk voor een goede routine.
- het inrichten van een aparte ruimte waar rustig gewerkt kan worden. Als men thuiswerkt, is dit extra van belang omdat er geen omgevingsdruk is. Thuiswerken kan tot gevolg hebben dat men minder voor elkaar krijgt.
- het kiezen van een aantal momenten in de week met een kort onlineoverleg. Het creëren van momenten voor contact zodat medewerkers op de hoogte blijven en betrokken blijven bij de ontwikkelingen in de organisatie en elkaar. Het elkaar spreken is belangrijk, maar maakt het ook mogelijk elkaar te zien.
- het doseren van de informatietoever over de coronacrisis. Tijdens deze coronacrisis is de behoefte aan nieuws nauwelijks te lessen en dat is even logisch als inefficiënt: Al dat onophoudelijke nieuws leidt enorm af en brengt dat men in negatieve emoties terecht komt.
- het geven van uitleg over beeldbellen of telefonisch overleg.
- het geven van fysiek of ergonomisch advies over een gezonde werkhouding (bijv. over schermhoogte)

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. Als medewerkers bang zijn om ziek te worden, geven ze misschien aan dat ze niet meer naar het werk of afspraken durven te gaan, of dat ze taken niet willen of durven uitvoeren. Daarnaast is het mogelijk dat medewerkers angst hebben over het voortbestaan van de organisatie of hun baan. Dit zijn redenen om als leidinggevende extra aandacht te geven aan het welzijn van medewerkers.

- Beoordeel of het bestaande opvang- en nazorgbeleid nog passend is in deze fase en pas het zo nodig aan. Waar opvang en nazorgbeleid zich normaal gesproken veelal toespitst op een ingrijpende gebeurtenis op een specifiek moment en op een specifieke plek, vereist opvang nu juist om in te spelen op een langdurig stressvolle situatie.

- 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 of als eerdere ingrijpende gebeurtenissen weer omhoog komen en op de voorgrond komen te staan. Ook kunnen deze omstandigheden gevoelens van eenzaamheid en isolatie accentueren, waarvoor soms extra ondersteuning gewenst is.

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 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.

Zorg goed voor jezelf

Zorg ook goed voor jezelf. Bespreek als leidinggeven- den 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. Als nu geïnvesteerd wordt in veerkracht, komt dat ten goede aan uw medewerkers en uw organisatie.

Met de algemene tips en bijzondere aandachtspunten hopen we praktische handvatten te bieden in deze uitzonderlijke situatie. Hebt u behoefte aan een advies op maat? Wilt u met iemand persoonlijk van gedachten wisselen of vragen stellen, dat kan, neemt u contact op met het Psychotraumacentrum (073) 658 6400. Onze secretaresse verbindt u door met een van onze hulpverleners.

Bronvermelding

De informatie in deze folder is gebaseerd op: ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum. 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.

