

ARQ Kenniscentrum  
Impact van Rampen  
en Crises

# Ondersteuning aan medewerkers in coronatijd

Informatie voor leidinggevendenden

## **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 wijdverbreide crisis betreft zoals de huidige, kan van deze veerkracht uitgegaan worden. Als leidinggevende wil je hierbij zo goed mogelijk ondersteunen. Deze folder biedt algemene informatie en specifiek handelingsperspectief voor situaties die kunnen voorkomen vanwege de coronacrisis.

## **Verstrekken van informatie**

**Er is nog veel onduidelijk, de inzichten ontwikkelen zich voortdurend en de informatie is inhoudelijk soms zelfs tegenstrijdig, terwijl het effect groot is.**

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 – 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 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.
- Het geven van fysiek of ergonomisch advies over een gezonde werkhouding (bijv. over 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. 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 taken niet te 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.
- ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises heeft een folder ontwikkeld over stressreacties en handelingsperspectieven tijdens deze periode sociale afstand. Deze is te vinden op <https://www.impact-kenniscentrum.nl/nl/covid-19>.

### **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 maar 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 of quarantaine heeft ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises een folder ontwikkeld. Deze is te vinden op <https://www.impact-kenniscentrum.nl/nl/covid-19>

### **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.

## Aanbod van ARQ

### 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. Heeft u behoefte aan een advies op maat? Wilt u met onze experts nadenken over een dilemma dat binnen uw organisatie speelt? Overdag, tussen 8.30 en 17.00 uur, is onze afdeling hulpverlening te bereiken op 020 - 8407 620. ARQ IVP heeft ook een noodnummer voor spoedgevallen buiten kantoor tijden: 088 - 3305 112.

### Bronvermelding

De informatie in deze folder is gebaseerd op 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.

### Contact

Nienoord 5  
1112 XE Diemen  
088 - 330 51 75  
**impact@arq.org**  
**impact.arq.org/covid-19**

26 maart 2020

