

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

Voor leidinggevenden: ondersteunen van je medewerkers

Informatie van het Steunpunt Coronazorgen

Let op!

Deze informatie en tips in deze folder werden in eerdere fases van de coronapandemie gedeeld op het [Steunpunt Coronazorgen](#). In de tussentijd kan de situatie veranderd zijn. We verzoeken je daarom vóór gebruik van de informatie te controleren of de informatie nog klopt en onjuistheden aan te passen. ARQ is niet verantwoordelijk voor de verspreiding van onjuiste informatie uit deze folder.

Ondersteunen van je medewerkers

Als leidinggevende wil je je zorgprofessionals ondersteunen. Ook tijdens de coronapandemie. Het is belangrijk om zelf het goede voorbeeld te geven. Dan laat je zien dat het ondanks de hoge werkdruk mogelijk is om goed voor jezelf te zorgen. In deze folder lees je hoe je de zorgprofessionals in je crisisteam zo goed mogelijk ondersteunt.

Zorg als leidinggevende voor een ondersteunende werkomgeving

- **Moedig je team aan om zorgen, moeilijkheden en stressreacties te delen.** Zowel met elkaar als met jou als leidinggevende. Het kan goed zijn daar een aparte bijeenkomst voor te plannen, waarin iedereen kan delen hoe het met hem of haar gaat. Als het team meer nodig heeft, dan kan je dit gesprek laten begeleiden door een opgeleide coach of psycholoog.
- **Check hoe het gaat.** Dat kan je doen op een vast moment van de dag, zoals aan het begin of einde van een dienst. Je kunt bijvoorbeeld vragen: 'Hoe gaat het met je?' of 'Wat laat je hier, zodat je met een leeg hoofd naar huis kan?' Aandacht voor elkaar helpt bij het vasthouden van een gevoel van saamhorigheid en gezamenlijke focus.
- **Maak afspraken over bereikbaarheid buiten werktijd.** Spreek af wanneer medewerkers wel en niet hoeven te reageren en beschikbaar hoeven te zijn. Bellen en Whatsappen kost veel aandacht, tijd en energie. Maak daarom zo min mogelijk gebruik van Whatsapp om diensten op te vullen. Dan is thuis ook echt thuis en hoeft een medewerker niet steeds aan het werk te denken.
- **Maak gebruik van bestaande ondersteuningsmogelijkheden.** Denk aan peer support, een buddysysteem of een opvangteam. Zet wanneer het nodig is de bedrijfsarts, een vertrouwenspersoon of bedrijfspsycholoog in.
- **Organiseer een moreel beraad.** Dat is een overleg tussen artsen, verpleegkundigen en soms andere betrokkenen over ingewikkelde patiëntcasussen en de (ethische) dilemma's die daarbij horen. Zo'n overleg draagt bij aan het delen van verantwoordelijkheid en verbinding in een team.

Erken als leidinggevende gevoelens

Informeer iedereen goed over de mentale effecten van langdurig werken met veel stress. Geef aan dat gevoelens van onzekerheid, schuld, angst en stress normaal zijn in deze situatie. Benoem het gevoel van machteloosheid, boosheid of frustratie. Geef ook aan dat iedereen op een andere manier met de coronapandemie omgaat en dat daarin geen goed of fout bestaat.

Signaleer problemen op tijd

Houd zicht op wat er speelt bij je medewerkers. Ook buiten het werk om kunnen zij problemen hebben. Bijvoorbeeld met de kinderen, rouw of relatieproblemen. Ook kunnen je medewerkers zelf corona krijgen. Geef extra aandacht aan degenen van wie je weet dat zij persoonlijke moeilijkheden doormaken. Bijvoorbeeld die te maken hebben of hadden met mentale klachten of geen sociale kring om zich heen hebben.

Maak de privésituatie bespreekbaar

Laat weten dat ook persoonlijke problemen bespreekbaar zijn. Als een medewerker problemen heeft, kijk dan wat iemand nodig heeft om het werk uit te kunnen blijven voeren. Ga ook na of medewerkers voldoende kunnen terugvallen op familie of vrienden. En stimuleer het onderhouden van sociale contacten.

Houd aandacht voor basisbehoeften

Het is belangrijk dat zorgprofessionals structuur in hun dagelijks leven houden. En dat de balans tussen werk en vrije tijd goed is. Bespreek dit met je team en vraag na wat medewerkers nodig hebben om goed hun werk te doen. Zorg ook voor een ruimte om rustig te kunnen pauzeren en eten en drinken.

Geef betrouwbare informatie

Goede informatie is heel belangrijk. Maar soms is informatie over het coronavirus, de gevolgen of maatregelen onvolledig of onduidelijk. Dit kan zorgen voor stress, onrust, onzekerheid of het gevoel dat je als medewerker de controle verliest. Bied daarom steeds de laatste informatie uit betrouwbare bronnen aan en leg uit waarom de organisatie bepaalde keuzes maakt.

Communiceer over extra (mentale) ondersteuning

Bespreek de mogelijkheden voor aanvullende (mentale) ondersteuning. Zorg dat zorgprofessionals ook buiten werktijd weten waar ze die aanvullende ondersteuning kunnen vinden. Denk bijvoorbeeld aan de vertrouwenspersoon, bedrijfsarts, een psycholoog of coach.

Zorg voor je eigen rust en sociale steun

Als leidinggevende komen er veel zaken op je af: van het vullen van gaten in het rooster tot het nemen van moeilijke beslissingen. Om dit vol te houden, is het belangrijk dat jij zelf ook iemand hebt waarbij je terecht kan en tijd hebt om voldoende op te laden. Misschien kan je terecht bij een collega-leidinggevende. Plan bijvoorbeeld intervisiemomenten om op een vertrouwelijke manier zaken te bespreken waar je mee zit.