



## Hoe hulpverleners ondersteunen tijdens een (corona)crisis?

### › Context

De zorgsector wordt gekenmerkt door een hoge emotionele belasting voor de mensen die er werken. Medewerkers komen in aanraking met leed van anderen en los van de impact hiervan op hen zelf, proberen zij een zo goed mogelijke zorg te verstrekken. Een langdurige blootstelling aan deze belasting in combinatie met minder recuperatiemogelijkheden doet zorgverleners steeds dieper in hun reserves tasten. Een manier om medewerkers beter te wapenen tijdens en hen bovendien beter op te vangen na een lange periode van emotionele belasting is via het verlenen van sociale steun.

### › Wat kan de werkgever doen?

Op volgende manieren kan je als leidinggevende of werkgever je medewerkers ondersteunen:

- **Informatie verstrekken:** het bieden van advies, sturing, suggesties en bruikbare informatie om de ander in staat te stellen de ervaren problemen beter of efficiënter aan te pakken.
  - Communicatieplan: Heb je er nog geen? Begin er dan nu aan. Wie moet welke informatie meekrijgen en op welke manier verloopt dit het efficiëntst?
  - KISS: Keep It Short & Simple. Mensen hebben in crisissituaties geen nood aan hele teksten met argumenten. Eenvoudige daadkrachtige richtlijnen zijn nu het nuttigst.
  - Voorzie dagelijkse briefings die heel snel kunnen verlopen. BLUF: Bottom Line Up Front.
  - Heb je het antwoord niet? Geen paniek, soms is het antwoord er gewoon nog niet. Draai niet rond de pot wanneer mensen vragen hebben die je niet kan beantwoorden. Wees eerlijk en bied perspectief.
  - Correcte informatie: wijs mensen in de richting van correcte informatiebronnen, vermijd een geruchtenmolen of tegenstrijdige informatie.
  - Denk vooruit: de richtlijnen wijzigen dagelijks en mensen hebben vragen, zowel nu als na de crisissituatie. Investeer in een goede informatieverzameling en zorg voor aanspreekpunten.
- **Praktische ondersteuning:** handelt over de verdeling en het ter beschikking stellen van middelen, zowel op praktisch vlak tijdens de uitvoering van het werk, als op vlak van de noden die medewerkers aangeven.
  - Beperkte middelen: gaat het nu over mondklappers, ontsmettende gel of het verkrijgen van het gewenste uurrooster, de mogelijkheden zijn beperkt. Zorg voor heldere en eerlijke afspraken om nodeloze discussies te vermijden.
  - Vertrek vanuit de vraag: wil je een collega of medewerker praktisch ondersteunen? Goed, maar vraag hen vooral zelf waar zij nood aan hebben.
  - Recuperatietijd: zodra we de crisissituatie achter ons kunnen laten, gaan medewerkers nood hebben aan rust. Denk op voorhand na over hoe dit in zijn werk kan gaan, zonder dat de dienstverlening daar het slachtoffer van wordt.
- **Emotionele steun** is de steun die we geven door genegenheid te tonen, een luisterend oor te bieden, medewerkers gerust te stellen, aan te moedigen en op te vrolijken. *Peer support*, steun van *gelijken*, is daarbij erg belangrijk.
  - Nabijheid: tijdens en kort na crisissituaties ervaren de meeste werknemers het meest steun van mensen dicht bij hen. Een hecht team van collega's die van elkaar weten wat ze doormaken, zorgt voor een

netwerk van 'natuurlijke hulp'. Werk bijvoorbeeld met een buddy-systeem waarbij collega's elkaar van nabij ondersteunen en opvolgen.

- Proactief: laat je medewerkers niet aanmodderen tijdens een moeilijke periode. Zelfs indien je dit gewoonlijk niet doet, benader hen en vraag hoe het met hen gaat.
  - Eenvoud: je hoeft geen psychologisch expert te zijn om je collega's te ondersteunen. Er gewoon even zijn en luisteren doen vaak al wonderen.
  - Normaliseren: stel de betrokkene werknemer gerust en leg uit dat er geen juiste of foute eerste reactie is en ga steeds uit van normaliteit, hoe uiteenlopend of verschillend de reacties van medewerkers ook zijn. Iedereen gaat op zijn of haar manier om met deze situatie.
  - Houd check-in en check-out momenten. Hoe komen medewerkers binnen en hoe gaan ze buiten. Hou de vinger aan de pols en observeer het gedrag van mensen.
  - Was er geen tijd meer om na de shift even te polsen bij een collega? Bel even op in de wagen of als ze thuis zijn om je er van te vergewissen hoe het met hen gaat.
  - Probeer medewerkers samen te laten pauzeren of in groepen. Zorg dat de pauzemomenten de mogelijkheid bieden om even op adem te komen of te ontspannen. Neem als leidinggevende samen met je medewerkers pauze.
  - Maak een tweede groepsgesprek. We kunnen allemaal wel wat positiviteit gebruiken. Waarom geen 'koffie-break'-groep met je teamleden via Skype, Whatsapp, Teams,... om naast de formele overleggroepen ook een groep te hebben waar het er iets luchtiger aan toe mag gaan?
  - Smileys! Doorgaans zijn smileys iets te informeel voor de professionele context. Onder de huidige omstandigheden kan het echter zeker helpen om wat meer emotie in je dagelijkse conversaties met teamleden te leggen.
  - Ken je grenzen. Schakel hulp in wanneer je het gevoel krijgt dat een medewerker of groep medewerkers het moeilijk heeft.
  - Denk ook aan jezelf. Sta jij steeds paraat om medewerkers op te vangen? Ook jij bent maar een mens, denk dus zeker ook aan jezelf en trek op tijd aan de alarmbel als je zelf te diep in je reserves moet tasten.
  - Heeft uw organisatie vertrouwenspersonen in dienst? Schakel hen op een gecoördineerde wijze in zodat medewerkers een (vertrouwelijk) aanspreekpunt hebben.
- **Waardering** vloeit voornamelijk voort uit het geven van complimenten, vertrouwen geven aan medewerkers en erkenning voor hun prestaties. Het benoemen van het positieve staat hierin centraal.
    - Erkenning maakt een wereld van verschil. Al kan je zelf niets concreet bijdragen aan het werk van je collega's, laat blijken dat je hun werk en inzet waardeert.
    - Aanwezig zijn: in de mate van het mogelijk, kom effectief op de werkvloer als leidinggevende, management of directie. Laat zien dat je er voor de medewerkers bent.
    - Hanteer verbindende communicatie. Ook in crisissituaties kunnen zaken misgaan en kunnen de frustraties soms hoog oplopen. Nu is echter niet het moment om elkaar met de vinger te wijzen. Samen staan we sterk!
    - Erkenning van op het hoogste niveau wordt echt geapprecieerd. De koning gaat niet voor niets een rampgebied persoonlijk bezoeken. Engageer het management om een persoonlijke blijk van waardering te uiten.
    - Denk aan iedereen: de hulpverleners staan op de eerste lijn, maar rondom hen is ook een tweede lijn actief, al is die minder zichtbaar.
    - Het mag ludiek: waarom geen virtuele bos bloemen of een tekening van je kinderen om te laten zien dat je het werk van je collega's waardeert?

## › Nuttige info

Cohezio, uw externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, staat voor u klaar:

- om de hiërarchische lijn gedurende heel deze crisis te begeleiden en te adviseren wat betreft de maatregelen die moeten worden genomen,
- om psychosociale ondersteuning te bieden aan de werknemers die daar nood aan hebben,
- om u te informeren in verband met de meest gestelde vragen van werkgevers en werknemers: <https://www.cohezio.be/nl/coronavirus-veelgestelde-vragen>

Aarzel niet om tijdens deze moeilijke periode een beroep te doen op onze diensten, via ons e-mailadres [sec.rim@cohezio.be](mailto:sec.rim@cohezio.be) of op het nummer 02/533.74.44. Cohezio is er voor u.

Zorg goed voor uzelf en voor de mensen in uw omgeving.