

# COVID-19 en Psychosociaal Welzijn

## Q&A

Covid-19 heeft op vele manieren impact op diverse lagen van de maatschappij. Als organisatie is het belangrijk om uw werknemers geleidelijk terug te werk te stellen met de nodige aandacht voor hun psychosociaal welzijn. Dit document heeft daarom als doelstellingen om u wat handvaten aan te bieden, rond 10 vragen die u zich als werkgever misschien wel stelt.

## Inhoudstafel

1. [Is het nog nodig om als organisatie te reageren op de gebeurtenissen?](#)
2. [Is het aangeraden om onmiddellijk bij de heropstart professionals in te schakelen ter ondersteuning?](#)
3. [Is het nuttig om je werknemers voor de heropstart officieel te brieven en verder op te volgen?](#)
4. [Wanneer is gedrag en/of angst abnormaal?](#)
5. [Hoe omgaan met angst voor besmetting?](#)
6. [Wat kunnen jullie doen als er na heropstart toch een werknemer getroffen wordt door het Covid-19 virus?](#)
7. [Hoe omgaan met stigmatisering rond het COVID19 virus?](#)
8. [Voorzien jullie een piek in werklast?](#)
9. [Zijn jullie voorbereid op een mogelijke verstrenging van de maatregelen?](#)
10. [Weten werknemers waar ze terecht kunnen voor psychosociale hulp?](#)





## 1. Is het nog nodig om als organisatie te reageren op de gebeurtenissen?

**Iedereen reageert anders op de COVID19 pandemie en de maatregelen.**

Sommige werknemers zullen heel rustig blijven, terwijl anderen dit als schokkend zullen ervaren of kampen met neerslachtige gevoelens. Ongeacht de reacties van de medewerkers, raden wij aan om als werkgever te erkennen dat dit geen normale omstandigheden zijn.

**“Niet reageren”** op moeilijke gebeurtenissen **kan de gevolgen verergeren**. Vooral als het gaat om gebeurtenissen die nauw verbonden zijn met bepaalde **beslissingen of nalatigheden in de organisatie** zelf (bijvoorbeeld aankondiging van ontslagen, als medewerkers gewezen hebben op ‘een gevaarlijke situatie’ en ineens te maken krijgen met besmetting). In deze gevallen is het dus zeker belangrijk om er te zijn voor de mensen in de nasleep van deze crisissituaties.

Deze **abnormale omstandigheden vragen om een bijzondere reactie** van de organisatie. Niet of ‘normaal’ reageren zou voorbij gaan aan de bijzondere omstandigheden en zou de indruk kunnen wekken bij medewerkers dat ze geen last mogen ervaren. Dit bemoeilijkt het verwerkingsproces en is daarom niet aangewezen. **Benoem dat deze gebeurtenissen niet alledaags zijn en dat iedereen hier op zijn eigen manier op reageert**. Geen enkele reactie is fout. Deze boodschap kan geruststellend zijn voor je medewerkers, kan de drempel voor eventuele moeilijke gesprekken verlagen en zorgt bovendien voor een sterk gevoel van verbondenheid.

## 2. Is het aangeraden om onmiddellijk bij de heropstart professionals in te schakelen ter ondersteuning?

**In eerste instantie raden wij organisaties aan om zelf het heft in handen te nemen.**

Medewerkers hebben nood aan ‘**echte betrokkenheid**’ en **natuurlijke steun**, dus niet van een onbekende professional, maar wel van bekenden uit hun eigen omgeving: collega’s, leidinggevenden, familie. Het onmiddellijk inzetten van professionals heeft dus geen meerwaarde.

Indien jullie **begeleiding wensen in de voorbereiding** hiervan of wanneer jullie op een gegeven moment toch opmerken dat extra begeleiding wenselijk is, helpen wij u graag verder.

## 3. Is het nuttig om je werknemers vóór de heropstart officieel te brieven?

Een eerste briefing kan helpen om de **onzekerheid en angst van werknemers over fysieke en economische factoren te verkleinen**. Onzekerheid veroorzaakt angst en kennis reduceert angst, want het versterkt het gevoel van controle. Daarom is het allereerst belangrijk om bij de terugkeer van de werknemers duidelijk te brieven over de beschermingsmaatregelen en de juiste informatie mee te geven. Daarbij is het van belang om het veiligheidsgevoel te vergroten, erkenning te geven en praktische ondersteuning te bieden.



## Tips

**Timing en medium** voor briefing(s) zullen belangrijk zijn. Enerzijds willen we vermijden om iedereen in één ruimte te verzamelen. Anderzijds willen we het persoonlijk maken

- Indien werknemers van **thuis uit werken**, raden we aan om al te communiceren vooraleer mensen effectief terugkeren naar de werkvloer, via conference call.
- Indien de werknemers **tijdelijk werkloos** zijn, kan er gedelegeerd worden naar de teamleiders, om ook al voor de werkhervatting contact te nemen met medewerkers.

**Vorbereiding:** Om vragen te beantwoorden, assumpties te weerleggen en rust te bewaren moet de boodschapper correcte en eerlijke kennis hebben over:

- COVID19 (verspreiding, risico's, ...)
- De veiligheidsrichtlijnen
- De toekomst van het bedrijf

**Inhoudelijk** moet een eerste briefing een veiligheidsgevoel creëren, erkenning geven en praktische ondersteuning bieden.

### VEILIGHEIDSGEVOEL

- **Leg uit waarom** er besloten werd om terug op te starten.
  - Maak duidelijk dat de beslissing is genomen op basis van richtlijnen van de overheid, artsen en wetenschappers, met het oog op het controleren van het besmettingsgevaar.
- Focus in de communicatie op de **maatregelen** om werknemers veilig te houden.
  - Communiceer bijvoorbeeld onmiddellijk de extra veiligheidsvoorschriften rond afstand en hygiëne. Overweeg om [posters](#) op te hangen en/of maak de veiligheidsvoorschriften toegankelijk voor iedereen (vb. intranet).
- Spreek rustig en gebruik **eenvoudige taal** zodat de boodschap duidelijk is.
- Spreek in de **wij-vorm**, dit verhoogt het gevoel van verbondenheid.
- Geef zelf het **goede voorbeeld!**

### ERKENNING:

**Geef erkenning** aan het feit dat het een moeilijke periode is. Benadruk het belang van de rol en taken van de werknemers en **bedank** hen voor hun flexibiliteit.

- Laat ruimte voor **vragen, emoties en frustraties**, luister en geef erkenning.
  - Onthoudt dat het oké is om nog geen antwoord te hebben op alle vragen en communiceer dit naar werknemers. Toon dat je de vraag hebt gehoord en geef een indicatie wanneer een volgende update zal volgen. Over het algemeen zullen mensen deze transparantie appreciëren.

### PRAKTISCHE ONDERSTEUNING

- Voorzie **duidelijke richtlijnen voor werknemers indien zij ziek worden**.
- **Deel ook de moeilijke boodschappen** en wees duidelijk. Bv. Het overlijden van collega's, de economische schade van het bedrijf en de impact hiervan, etc.
- Informeer werknemers waar ze terecht kunnen voor **ondersteuning**.
  - Hebben teamleiders de nodige informatie om teamleden op te vangen?
  - Is er een team aangesteld om vragen rond Covid-19 te beantwoorden?
  - Deel de contactgegevens van de vertrouwenspersonen en Mensura.



#### 4. Wanneer is bepaald gedrag en/of angst abnormaal?

Het is belangrijk om de **reacties op moeilijke gebeurtenissen niet te onderschatten, maar zeker ook niet te overschatten**. Sommige personen zullen uit zichzelf aangeven dat ze hulp nodig hebben, maar anderen kunnen eerder teruggetrokken zijn en hierover zwijgen.

Als **klachten niet verminderen of zelfs toenemen doorheen de tijd** (bijv. iemand blijft afwezig op het werk, angst lijkt toe te nemen en/of er ontstaat meer vermijdings- of controlegedrag), is het aangewezen om de werknemer door te verwijzen naar gespecialiseerde hulp, meestal via de weg van de bedrijfsarts, PAPSY of preventieadviseur.

Blijvende veranderingen in gedrag, in prestaties en in de contacten met anderen zijn belangrijke signalen dat iemand het niet goed stelt.



#### Tips

##### Hoe omgaan met angstige en/of neerslachtige werknemers?

- Toets op een open, rustige en neutrale manier wat er aan de hand is.
- Bespreek met de betrokkene de vaststellingen die je zelf hebt gedaan.
- Veroordeel niet en uit je bezorgdheid. Geef aan dat je wil helpen
- Respecteer het indien de medewerker weigert hierover de praten.
- Stel voor om er met iemand anders over te praten: vertrouwenspersoon/PAPSY
- Volg op en aarzel niet om Mensura te contacteren bij twijfel.

##### Wat zeker niet doen?

- Het probleem minimaliseren
- Overbezorgd/paternalistisch reageren
- Diagnosticeren
- Proberen te genezen of op te lossen

#### 5. Hoe omgaan met angst voor besmetting?

Het is mogelijk dat werknemers weigerachtig zullen reageren om terug fysiek aanwezig te zijn, uit angst om besmet te worden. Daarom raden wij aan om **persoonlijke veiligheid te promoten**. Mensen kunnen zelf aan hun veiligheid en aan die van hun omgeving werken. Dat gevoel van zelfcontrole is belangrijk om gevoelens van onrust tegen te gaan. Dit kan door de richtlijnen van de overheid op te volgen inzake persoonlijke hygiëne (bv. handenwassen), door het naleven van omgevingsmaatregelen (bv. vermijden van evenementen), door sociale afstand te respecteren (bv. vermijden van zich met te veel mensen in te kleine omgevingen te bevinden), enz.



## 6. Wat kunnen jullie doen als er na heropstart toch een werknemer getroffen wordt door het Covid-19 virus?

1. **Toon empathie.** Ook als de symptomen mild zijn, is de kans groot dat je medewerker toch ongerust is. Laat ruimte om die gevoelens uit te drukken.
2. Vraag **met welke andere medewerkers de persoon contact heeft gehad** in de afgelopen 2 weken.
3. **Verwittig HR.** Zij hebben waarschijnlijk bepaalde richtlijnen die gevolgd moeten worden. Stem ook af met HR **wie de andere werknemers zal verwittigen waarmee de persoon contact heeft gehad.** Hou er rekening mee dat dit onverwacht kan aankomen en opnieuw ongerustheid en stress kan veroorzaken. Het verwittigen van de andere werknemers zal snel moeten gebeuren. Zij moeten zo snel mogelijk naar huis gestuurd worden en hun arts bellen. Wees ook empathisch tegen deze mensen.
4. Verwacht dat er **nervositeit in het hele team** kan ontstaan. Probeer hen gerust te stellen, maar verzeker dat je enkel juiste informatie deelt.
5. **Hou telefonisch contact** met de getroffen medewerker en de personen die nauw met deze persoon hebben samengewerkt.

## 7. Hoe omgaan met stigmatisering rond het COVID19 virus?

Werknemers kunnen vooroordelen hebben over andere werknemers die getroffen geweest zijn door het COVID19 virus. Soms zullen mensen die vooroordelen uitspreken “Ik wil niet werken met een corona patiënt”, maar vaak zullen ze dit meer indirect uitten door deze medewerkers bijvoorbeeld te vermijden. Uiteraard kunnen dergelijke gedragingen een negatieve impact hebben op het psychosociaal welzijn van de betrokken medewerker. Bovendien bestaat het risico dat de angst voor het COVID19 virus verder toeneemt.

Vooroordelen worden vaak gevormd o.b.v. **foute kennis of gebrek aan kennis.** Het is dan ook belangrijk als werkgever om de werknemers correct te informeren.



### Tips

- Maak duidelijk dat werknemers die volledig hersteld zijn van Covid-19, niet meer besmettelijk zijn en dus niet anders behandeld moeten worden.
- Overweeg om bedrijfswaarden als inclusie, anti-discriminatie en collegialiteit nog eens te benadrukken.
- Informeer alle werknemers van de procedure voor melding van ziekte.
- Let goed op je taalgebruik:
  - Gebruik de term ‘coronavirus’ niet, aangezien deze verwijst naar een groep van virussen, van een gewone verkoudheid tot SARS’. Spreek liever over ‘**Covid-19**’. ‘co’ staat voor corona, de ‘vi’ voor virus en de ‘d’ voor ‘disease’.
  - Verbind Covid-19 niet met een plaats of etniciteit zoals bijvoorbeeld ‘Wuhan virus’ of het ‘Chinees’ virus.
  - Vermijd woorden als “Covid-19 slachtoffer”, maar zeg bijvoorbeeld “mensen die getroffen zijn door/genezen zijn van Covid-19 “.



## 8. Voorzien jullie een piek in werklast?

Misschien heeft de organisatie even stil gelegen of aan verminderde capaciteit gewerkt, waardoor het werk zich heeft opgestapeld en de werkdruk nu nog zal verhogen. Bovendien is de kans reëel dat een aantal werknemers nog niet terug aan de slag zijn. Een realiteit die niet te veranderen valt, maar waarbij het wel belangrijk is om werknemers die aan de slag zijn fysiek en psychologisch gezond te houden. Daarom zal je als werkgever ook moeten tonen dat je om hen geeft.



### Tips

- Erken de inzet van de werknemers die terug werken en toon appreciatie.
- Laat, ondanks de verhoogde werkdruk, ook ruimte om te connecteren en te ventileren.
- Bouw extra pauzes in indien shiften langer worden.
- Overweeg de optie om beweging/gezonde voeding aan te bieden?
- Biedt perspectief (communiceer bijvoorbeeld over mogelijke oplossingen die je zoekt om de werkdruk op termijn te normaliseren).

## 9. Zijn jullie voorbereid op een mogelijke verstrenging van de maatregelen?

Het zal belangrijk zijn dat mensen terug een routine vinden, met daarbij de **nodige flexibiliteit**. Hou hierbij ook rekening met het feit dat een nieuwe piek van COVID19 mogelijk is, waarbij de maatregelen terug verstrengd kunnen worden.



### Tips

- Bespreek wat er in de afgelopen periode goed ging, en wat er beter zou kunnen indien we in een gelijkaardige situatie terecht zouden komen.
- Promoot het delen van kennis onder verschillende teamleden. Je weet nooit wie er kan uitvallen. Het brengt rust voor alle betrokkenen. Dit geldt ook voor leidinggevenden!
- Voorzie een goede databank om kennis en documenten te delen

## 10. Waar kunnen werknemers terecht voor psychosociale hulp naast hun leidinggevende?

Indien de leidinggevende zelf niet (meer) weet hoe hij/zij de werknemer kan ondersteunen of wanneer de werknemer liever niet naar de leidinggevende gaat, zijn er altijd andere opties.

- De vertrouwenspersoon (indien aanwezig)
- De interne preventie adviseur (indien aanwezig)
- Preventie Adviseur Psychosociale Aspecten



### Tip

Communiceer de contactgegevens van de vertrouwenspersoon en Mensura nog eens. Klik [hier](#) voor een sjabloon.