
Orientierungshilfe 2.0 für Führungskräfte in Hilfsorganisationen, Wohlfahrtsverbänden und Kliniken zur innerbetrieblichen Kommunikation und Personalführung im Kontext von SARS CoV-2 (Corona) / COVID-19

Epidemisch oder gar pandemisch auftretende neuartige Infektionserkrankungen, wie das Corona-Virus (SARS-CoV-2), verunsichern uns Menschen. Das gilt v.a. dann, wenn (1) weder Infektionswege noch Symptome erschöpfend geklärt sind, (2) es (noch) keinen Impfstoff und keine Medikamente gegen das Virus gibt, (3) sich Berichte mehren, dass auch Menschen schwer an COVID-19 erkranken, die originär nicht zu den Risikogruppen (ältere Menschen, Menschen mit Vorerkrankung) gehören, wenn (4) zur Verhinderung einer raschen Ausbreitung von COVID-19 Maßnahmen ergriffen werden, die u.a. das öffentliche Leben und die eigene Freiheit so stark einschränken, wie es die meisten von uns zuvor noch nie erlebt haben und (5) zugleich die Informationslage für viele noch immer disparat zu sein scheint. Diese Verunsicherung kann auch Einsatz- und Pflegekräfte, sowie Ärzt*innen treffen, wengleich sie im Umgang mit infektiösen Patient*innen zumeist über eine professionelle Routine verfügen. Hinzu kommen weitere Belastungen, die die Mitarbeitenden der Hilfsorganisationen, Wohlfahrtsverbände und Kliniken in der aktuellen Lage beschäftigen:

- Sorge vor Kapazitätsengpässen und zunehmender (auch persönlicher) Überforderung bei steigendem Einsatzaufkommen, sowie Pflege- und Betreuungsaufwand
- Ungewissheit bzgl. der Lageentwicklung, v.a. wenn die Zahl der Verdachts-, Krankheits- und Todesfälle massiv ansteigen sollte
- Befürchtungen zu erhöhtem Infektionsrisiko infolge möglicher Mangelversorgung mit persönlicher Schutzausrüstung
- Möglicher Loyalitäts- und Gewissenkonflikt, wenn der dienstliche Auftrag mit dem Bedürfnis kollidiert, in dieser Lage für seine eigene Familie bzw. sein persönliches soziales Umfeld da sein zu wollen. Dieser wird verstärkt,
 - wenn Ängste und Sorgen der Partner*innen bzgl. ihrer beruflichen Tätigkeit und den damit verbundenen Risiken besonders ausgeprägt sind.
 - wenn es Schwierigkeiten bei der Betreuung der eigenen Kinder oder der Versorgung eigener Angehöriger gibt.

Was Sie für Ihre Mitarbeitenden tun können...

Sicherheit stärken

- Versuchen Sie soviel Routine und Normalität aufrechtzuerhalten, wie es die Situation zulässt.
- Treten Sie ruhig und kompetent auf – bewahren Sie einen „kühlen Kopf“. Vermitteln Sie, dass Sie sowohl für das Real-Case- als auch das Worst-Case-Szenario dynamisch planen.
- Geben Sie sorgfältige Hinweise zu Risiken und ergriffenen Schutzmaßnahmen.
- Stellen Sie ausreichend persönliche Schutzausrüstung und Desinfektionsmittel zur Verfügung.
- Achten Sie auf hohe Transparenz bei Entscheidungen und Anordnungen.
- Seien Sie bei Fragen und Unsicherheiten Ihrer Mitarbeitenden gesprächs- und auskunftsbereit.
- Nehmen Sie die Sorgen und Nöte Ihrer Mitarbeitenden ernst. Jeder darf so empfinden, wie er/sie empfindet – es gibt kein falsches Gefühl!
- Bieten Sie einen geschützten Rahmen bzw. diskreten Umgang mit den Gefühlen aller – v.a. dann, wenn diese lagebedingt infolge verstörender und Angst auslösender Szenarien auftreten. Das darf sein! Diese Reaktionen sind normal und natürlich und lassen in der Regel in kurzer Zeit wieder nach.
- Halten Sie Angebote zur psychosozialen Unterstützung Ihrer Mitarbeitenden vor und zeigen Sie Unterstützungsmöglichkeiten im Falle einer Überforderung auf.
- Bieten Sie Hilfen zur alltagsnahen Unterstützung an (z.B. bei der Versorgung von Kindern, Pflege von Angehörigen, Einkäufen).

Beruhigen und Orientieren

- Informieren Sie regelmäßig, unaufgeregt und sachlich präzise über die Lage, sowie über die von Ihnen getroffene Maßnahmen. Geben Sie verlässliche Handlungsorientierungen.
- Kommunizieren Sie klar Zuständigkeiten, Aufträge (auch Grenzen des Auftrags!) und Kommunikationswege.
- Halten Sie Ihre Mitarbeitenden an, sich beim Austausch von Informationen seriöser Quellen zu bedienen (z.B. Robert-Koch-Institut: www.rki.de, Bundesgesundheitsministerium: www.bundesgesundheitsministerium.de/coronavirus oder die Tagesschau: www.tagesschau.de)
- Warnen Sie vor Fake-News sowie dem emotionsgeladenen und sensationsheischenden Austausch via SocialMedia.

Selbstwirksamkeit und kollektive Wirksamkeit fördern

- Berichten Sie von dem, was Sie gemeinsam geschafft und geleistet haben. Machen Sie sich und den Mitarbeitenden deutlich, wo Sie überall helfen konnten – umso mehr, wenn Sie oder Mitarbeitende das Gefühl haben, hilflos und überfordert zu sein.
- Lassen sie Mitarbeitende wissen, wo sie sich (auch füreinander) einbringen können. Not schafft Tugend – seien Sie und Ihre Mitarbeitenden kreativ.
- Danken Sie Ihren Mitarbeitenden regelmäßig für das Geleistete. Dank wird von Mitarbeitenden v.a. dann als wertschätzend erlebt, wenn Sie als Vorgesetzter konkrete Beispiele nennen, für die Sie sich bedanken.
- Sprechen Sie darüber, welche hilfreichen Bewältigungs-Strategien einzelne Mitarbeitende haben, um mit ihrer Belastung umzugehen.
- Weisen Sie konsequent auf die Wirksamkeit von Hygiene- und Schutzmaßnahmen hin.

Sozialen Kontakt und Verbundenheit fördern

- Pflegen Sie eine offene Kommunikationskultur.
- Führen Sie regelmäßige Teambesprechungen durch.
- Fördern Sie das gegenseitige Verständnis füreinander: „Wir alle sitzen in einem Boot und jeder gibt sein Bestes.“ Nutzen Sie selbst auch jede Hilfe für sich, die Sie im Team bekommen können.
- Halten Sie die Mitarbeitenden an, aufeinander zu achten und füreinander da zu sein.
- Geben Sie den Mitarbeitenden die Möglichkeit, regelmäßig mit ihren Angehörigen Kontakt aufnehmen zu können. Lassen Sie hierzu – wann immer es geht - Erholungspausen zu.

Eine Perspektive vermitteln

- Stellen Sie einen Stufenplan für künftig denkbare Entwicklungen der Lage bereit. Legen Sie den Fokus dabei bewusst auch auf positive Entwicklungsmöglichkeiten und Chancen, die die Corona-Krise mit sich bringt.
- Nehmen Sie das Bedürfnis nach Klarheit und einer konkreten Zukunftsperspektive ernst, auch wenn noch nichts Klares gesagt werden kann.
- Beschreiben Sie in den regelmäßig wiederkehrenden Informations-Updates für die Mitarbeitenden nächste Schritte.

Und wenn Sie nicht mehr weiterwissen, sind wir für Sie und Ihre Mitarbeitenden da!

Sie erreichen uns 24/7 über unsere Krisen-Hotline 0800 589 22 72

oder über einsatzkraft@netzwerk-psnv.de