

# COVID-19: An den Arbeitsplatz trotz Corona-Pandemie

## Psychologische Hilfe in herausfordernden Zeiten

Der Großteil der österreichischen Bevölkerung soll aufgrund der derzeitigen Coronavirus-Pandemie zu Hause bleiben und nach Möglichkeit im Home Office arbeiten. Währenddessen sind allerdings zehntausende Menschen gefragt, die gesellschaftlichen Funktionen der Gesundheit, der Sicherheit und des wirtschaftlichen oder sozialen Wohlergehens der Bevölkerung an ihren regulären Arbeitsplätzen aufrecht zu erhalten. MitarbeiterInnen im Lebensmittelhandel und in der Lebensmittelproduktion, ÄrztInnen, PsychologInnen, ApothekerInnen, Pflegekräfte, PolizistInnen, Feuerwehrleute, JournalistInnen, SoldatInnen, LKW-FahrerInnen, MitarbeiterInnen der Verkehrsbetriebe, LehrerInnen in der Kinderbetreuung, MitarbeiterInnen der Infrastrukturbetriebe, MitarbeiterInnen

der Institutionen unserer Demokratie und noch so viele mehr arbeiten in Zeiten der Krise weiter wie bisher und leisten damit für die gesamte Gesellschaft Unglaubliches! All jene, die derzeit nicht von zu Hause aus arbeiten können, sind in dieser Extremsituation allerdings vermehrt mit Belastungen, beispielsweise ungeduldigen oder aggressiven KundInnen oder auch eigenen Ängsten, konfrontiert. Umso wichtiger ist es, all jene MitarbeiterInnen der kritischen Infrastruktur zu unterstützen, mit diesen Belastungen besser umgehen zu können. Der Berufsverband Österreichischer PsychologInnen (BÖP) empfiehlt auf Grundlage aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse der Arbeits-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie dazu Folgendes:

## Entlastende Maßnahmen für MitarbeiterInnen

Mit Hilfe dieser Empfehlungen kann jede/r einzelne MitarbeiterIn dazu beitragen, die herausfordernde Situation bestmöglich zu bewerkstelligen.



### 1. Führen Sie alle Anweisungen zu Ihrem körperlichen Schutz aus!

Folgen Sie allen offiziellen Empfehlungen, um das Risiko einer Infektion möglichst gering zu halten. Durch regelmäßiges Händewaschen und -desinfizieren sowie das Einhalten des Sicherheitsabstandes zu Mitmenschen stellen Sie Sicherheit her. Halten Sie alle zusätzlichen Sicherheitsregeln ein, die Sie von Ihren Vorgesetzten bekommen haben. Das kann für unterschiedliche Branchen und Tätigkeiten variieren. Aktiv für Sicherheit zu sorgen, zeigt Ihnen auch, dass Sie die Situation beeinflussen können und selbst einen Beitrag leisten können.



### 2. Holen Sie sich sachliche und seriöse Information!

Gute Information ist wichtig, um Sicherheit und Orientierung zu gewinnen. Das bedeutet: Vertrauen Sie nur seriösen Quellen, den offiziellen TV-Kanälen, seriösen Tageszeitungen, seriösen offiziellen Websites. Lassen Sie sich nicht durch unklare Nachrichten aus den sozialen Netzwerken oder dem Internet verunsichern und auch nicht durch KollegInnen, die Ihnen über solche Nachrichten berichten. Holen Sie sich Informationen dosiert und achten Sie darauf, nicht zu viel online zu sein. An Ihrem Arbeitsplatz bekommen Sie die Information, die zur sicheren Ausführung Ihrer Arbeit erforderlich ist.

## Helpline 01/504 8000, [helpline@boep.or.at](mailto:helpline@boep.or.at)

Das Beratungsservice des Berufsverbandes Österreichischer PsychologInnen hilft rasch und kompetent.

## Psychnet – PsychologInnen finden:

Psychnet ist die Online-Suchmaschine für psychologische Dienstleistungen in ganz Österreich. Finden Sie PsychologInnen, die Sie per Telefon, via Video-Konferenz oder in dringenden Notfällen dieser Ausnahmesituation auch persönlich beraten auf [www.psychnet.at](http://www.psychnet.at).



### 3. Machen Sie aus großer Unsicherheit kleine Sicherheiten!

So eine Situation hat noch niemand von uns erlebt und natürlich macht das ratlos, unsicher und ängstlich. Wenn eine Situation neu ist, gibt es kein Patentrezept. Aber es hilft darauf zu vertrauen, dass die politischen und fachlichen EntscheidungsträgerInnen in Österreich Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung planen und dazu laufend informieren. Es zeigt, dass wir nicht einfach hilflos sind, sondern viele Dinge aktiv getan werden und auch Sie konkret mitwirken können, die Situation bestmöglich zu meistern. Auch an Ihrem Arbeitsplatz gibt es Informationen und Maßnahmen, die Ihren Schutz gewährleisten sollen. Wenn Sie trotzdem bei bestimmten Themen unsicher sind, fragen Sie bei Ihren Führungskräften nach.



### 4. Übersehen Sie das Positive nicht!

Auch wenn vielleicht manche Menschen oder Situationen im Augenblick sehr angespannt sind, sehen Sie auch das halb volle Glas: Sie tun sich selbst etwas Gutes, wenn Sie neben Unsicherheit und Sorge auch wahrnehmen, dass es in dieser Zeit auch positive Situationen gibt. Vielleicht merken Sie, dass der Zusammenhalt im KollegInnenkreis besser ist als früher. Nehmen Sie auch wahr, dass viele Teile der Bevölkerung Ihnen für Ihre Arbeit sehr dankbar sind.



### 5. Behalten Sie Routinen bei!

Besonders in schwierigen Situationen helfen Routinen, Sicherheit und Halt zu geben. Erhalten Sie so viele Routinen wie möglich aufrecht. Dazu gehört es auch, einen normalen Tagesablauf mit Arbeitsbeginn, Pausen, Arbeitsende und übliche Abläufe beizubehalten. Der Alltag sollte weitgehend so weiterlaufen wie bisher.



### 6. Kommen Sie von Problemen zu Lösungen!

Vielleicht treten in Ihrem aktuellen Arbeitsalltag Probleme auf, beispielweise ungeduldige oder aggressive KundInnen/PatientInnen/BürgerInnen, erhöhter Arbeitsanfall und Zeitdruck, unsichere Hygiene-Bedingungen, der Ausfall von KollegInnen, die Einarbeitung neuer KollegInnen und so weiter. Suchen Sie im Team und auch mit Ihren Führungskräften nach Unterstützung und Lösungsmöglichkeiten. Beispielsweise können KollegInnen einander in schwierigen Situationen unterstützen oder auch Hilfe bei der Führungskraft suchen.



### 7. Überfordern Sie sich nicht!

Für die Bevölkerung ist Ihr Einsatz essenziell und von unschätzbarem Wert. Trotzdem müssen und dürfen Sie sich nicht überfordern, sondern Sie sollen auch Ihre Unsicherheiten, Ängste und Sorgen wahrnehmen. Sprechen Sie mit hilfreichen KollegInnen, Bezugspersonen oder Vertrauenspersonen in Ihrem Unternehmen darüber und tauschen Sie sich aus. Informieren Sie Ihre Führungskraft, wenn Sie an die Grenzen Ihrer Möglichkeiten kommen. Holen Sie sich, wenn nötig, professionelle Hilfe, z. B. bei Hotlines oder Klinischen PsychologInnen. Weitere Informationen dazu finden Sie auf [www.psychologiehilft.at](http://www.psychologiehilft.at).

## Maßnahmen, die Führungskräfte für ihre MitarbeiterInnen setzen können

Folgende Vorgehensweisen eignen sich besonders für Führungskräfte, um ihre MitarbeiterInnen zu unterstützen und den Arbeitsprozess möglichst gut zu gestalten.



### 1. Sorgen Sie dafür, dass Ihr Team die Schutzmaßnahmen einhalten kann!

Geben Sie Ihren MitarbeiterInnen die Information, die erforderlichen Mittel und die notwendige Zeit, um die empfohlenen Schutzmaßnahmen umsetzen zu können. Stellen Sie sich hinter Ihre MitarbeiterInnen, wenn es bei KundInnen/PatientInnen/BürgerInnen manchmal am nötigen Verständnis fehlt.



### 2. Seien Sie Stütze und Ansprechperson!

Sie sind als Führungskraft doppelt gefordert. Einerseits erleben Sie dieselbe schwierige Situation wie derzeit alle in Österreich. Andererseits müssen Sie sich darum kümmern, dass der Normalbetrieb weiterläuft und Sie müssen zusätzlich mit den Sorgen und Schwierigkeiten Ihres Teams umgehen. Sie können keine Wunder wirken, aber etwas können Sie sicher tun: Haben Sie ein offenes Ohr, nehmen Sie Anliegen ernst, fragen Sie nach Lösungsideen, setzen Sie machbare Verbesserungen um, suchen Sie auch Unterstützung auf der nächsten Führungsebene.



### 3. Sorgen Sie für eine entlastende Arbeitsorganisation Ihre MitarbeiterInnen!

Schützen Sie Risikogruppen, wie beispielsweise ältere MitarbeiterInnen, indem Sie diesen ermöglichen, den direkten Kontakt mit KundInnen zu vermeiden und andere Tätigkeiten zu übernehmen. Erlauben Sie Tätigkeitswechsel, damit einseitige Belastungen möglichst minimiert werden. Unterstützen Sie eine gute Pausenorganisation Ihres Teams. Manchmal hilft es schon, fünf Minuten zwischendurch durchzuatmen, um sich wieder etwas zu fangen und zu regenerieren.



### 4. Helfen Sie beim Umgang mit schwierigen KundInnen/PatientInnen/BürgerInnen!

Klären Sie mit Ihrem Team, wie bei unfreundlichen oder ungeduldigen Anfragen höflich und sachlich reagiert werden kann. Manchmal hilft es, den MitarbeiterInnen zwei oder drei Standardsätze zu empfehlen. Klären Sie auch, was man sich nicht mehr gefallen lassen muss und wann Ihre MitarbeiterInnen Ihre Hilfe in Anspruch nehmen können. Für Ihr Team ist es in solchen Situationen wichtig, von Ihnen Rückendeckung zu bekommen.



### 5. Stellen Sie Supervision oder psychologische Beratung für Ihre MitarbeiterInnen zur Verfügung!

Ermöglichen Sie Ihren MitarbeiterInnen Unterstützung durch FachexpertInnen. Stellen Sie ihnen Supervision und psychologische Beratung zur Verfügung. Sie leisten damit einen wichtigen und großen Beitrag zur psychischen Gesundheit Ihrer MitarbeiterInnen. Weitere Informationen und Kontaktdaten dazu finden Sie auf [www.psychologiehilft.at](http://www.psychologiehilft.at).

## Anlaufstellen für psychologische Hilfe



### 1. Bei Problemen in Unternehmen und Organisationen

Qualifizierte und erfahrene Arbeits- und OrganisationspsychologInnen unterstützen dabei, psychische Fehlbelastungen zu vermeiden, wenn es um Probleme in Unternehmen und Organisationen geht, die viele Beschäftigte betreffen. Sie entwickeln mit dem Management gemeinsam passende Strategien, um die Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten zu verbessern. Die besonderen Herausforderungen der COVID-19-Krise erzeugen neue Fehlbelastungen, die ebenso neue Lösungen benötigen. Weitere Informationen und FachexpertInnen finden Sie auf [www.psychnet.at](http://www.psychnet.at).



### 2. Bei persönlichen Problemen der MitarbeiterInnen und Führungskräfte

Wenn es um persönliche Sorgen und Anliegen von Einzelpersonen geht, gibt es verschiedene Möglichkeiten, Hilfe anzubieten. Tauschen Sie sich mit Bezugspersonen im Unternehmen oder Gleichgesinnten aus, wenn Sie an die Grenzen Ihrer Möglichkeiten kommen. Holen Sie sich, wenn nötig, professionelle Hilfe, z. B. bei Hotlines oder Klinischen PsychologInnen oder SupervisorInnen. Weitere Informationen und FachexpertInnen dazu finden Sie auf [www.psychologiehilft.at](http://www.psychologiehilft.at) und [www.psychnet.at](http://www.psychnet.at).