



## **‘Communiceren en samenwerken onder Coronadruk’**

*In de afgelopen weken verzorgde ik twee Webinars over het onderwerp ‘communiceren bij zwaar weer’ bij een zorg- en een onderwijsinstelling. De vraag naar deze training kwam voort uit de verwachting dat de crisis rondom Corona zal leiden tot een groei van het aantal conflicten en gesprekken onder grote druk. Wat is er aan de hand?*

### **Gezondheidszorg en onderwijs onder druk**

Nu in de gezondheidszorg de druk wat van de ketel af lijkt te gaan, kijken de Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA), zorgverzekeraars en regionale zorgaanbieders, naar de mogelijkheden om de reguliere zorg weer op te pakken. In de voorbije weken was deze fors minder doordat alle menskracht en middelen nodig waren voor Covid-19 patiënten. Uit de beschikbare data blijkt dat huisartsen sinds 12 maart 360.000 minder verwijzingen hebben gedaan naar het ziekenhuis. Ook hebben naar schatting ruim 290.000 eerdere verwijzingen nog niet geleid tot een afspraak in het ziekenhuis. Dat vraagt om een zeer forse inhaalslag. En dat in een situatie van structureel te hoge werkdruk en professionals die last kunnen hebben van gevoelens van stress, onzekerheid, bezorgdheid, verdriet, angst, of.... Corona gaat hen immers niet in de koude kleren zitten. De komende tijd krijgen zij nu ook nog te maken met deze inhaalslag. En dus ook met patiënten en mantelzorgers die hun Coronabagage mee brengen. In een onbekend aantal gevallen kan uitstel tot gevolg hebben gehad dat de gezondheid van de betrokken patiënten inmiddels is verslechterd en de vooruitzichten ongunstiger zijn geworden. Daarnaast zullen veel patiënten en hun mantelzorgers bezorgdheid, angst, verdriet, of bijvoorbeeld boosheid voelen, om het uitstel en de mogelijke gevolgen voor de eigen gezondheid en de kansen op herstel.

In het onderwijs kregen ook de samenwerkingsverbanden passend onderwijs, scholen, professionals, leerlingen en hun ouders, heel veel op hun bord. Immers, van de ene op de andere dag werden scholen gesloten, bleven leerlingen thuis, moest halsoverkop onderwijs en begeleiding op afstand mogelijk worden gemaakt en werd van ouders gevraagd hun kinderen bij te staan in thuisonderwijs. En dat in een situatie waarin iedereen uit zijn comfortzone wordt gehaald, noodgedwongen zoveel mogelijk thuis blijft en ook het werk liefst gewoon door gaat. Dat is eerst en vooral een probleem voor leerlingen waarvoor passend onderwijs allesbehalve vanzelfsprekend is. Maar kan dat ook zijn voor diegenen met wie tot nu toe alles goed ging.

Waar communicatie en samenwerking niet of veel minder van de grond komen, of op afstand plaatsvinden, is het lastiger om deze doelgericht te houden en de onderlinge relaties, sfeer, of betrokkenheid en motivatie, goed te houden. Wat voor Corona nog (net) goed ging, of maar een klein probleem was, kan hierdoor al snel uitgroeien tot zeer stevige weerstand, of een groter conflict. De lontjes worden korter en de vlam slaat eerder en heftiger in de pan. Omdat ook de onderwijsprofessionals die de kar trekken, gewone mensen zijn, die zowel op het werk als thuis te maken hebben met de gevolgen van het virus. En omdat lesuitval, het wegvallen van de centrale eindtoets in het primair onderwijs, of het centraal examen in het voortgezet onderwijs, in de weg kan staan van de wensen en hoop die ouders en leerlingen hebben ten aanzien van de schoolloopbaan. Deze kunnen immers gevolgen hebben voor overgang, diploma, kwalificatie, of bijvoorbeeld niveaukeuze.

### **Turbulente gesprekken**

Dit brengt naar verwachting toenemende turbulentie en druk met zich mee. Verwacht mag worden dat zorg- en onderwijsprofessionals de komende maanden vaker te maken krijgen met emotionele en turbulente gesprekken waarin sprake is van stevige weerstand en conflicten. En dat in een situatie waarin zij zelf lang niet altijd in hun kracht staan. Zorg- en onderwijsinstellingen doen er wat mij betreft goed aan om hierop te anticiperen en teams een handreiking te bieden met vier concrete antwoorden. Hoe behoud ik mijn professionele kracht, of vind ik deze weer terug? Hoe kan ik goed voor mezelf en mijn dierbaren blijven zorgen, met het oog op gezondheid en welzijn? Hoe kan ik effectief communiceren en samenwerken in situaties die onder grote druk staan door weerstanden en conflicten? Hoe kan ik de-escaleren en (verdere) escalatie zoveel als mogelijk te voorkomen?