

## **Coronacrisis: bekijk het integraal**

Wie de Amerikaanse president, maar ook sommige politici en medeburgers op social media volgt, ziet een mooie illustratie van het Dunning-Kruger effect.

Niet gehinderd door enige kennis van zaken zichzelf onterecht als deskundig beschouwen en dit juist door dit gebrek zelf niet zien.

Gelukkig hebben we ook genoeg echte deskundigen, en politici en bestuurders die naar hen luisteren. Besluitvorming in crisissituaties is altijd al buitengewoon lastig maar in deze situatie wel heel erg moeilijk.

Wiskundige modellen helpen om te kijken welke maatregelen welke effecten hebben. En alle maatregelen hebben een prijs. Te beperkt en het kost levens, maar te extreem en er zijn andere hoge kosten. Het vraagt om zorgvuldige analyses en overwegingen, wat Kahneman het systeem 2 denken noemt. Systeem 1 denken: snel op basis van intuïtieve heuristieken, is goed als je besluit een brandend gebouw uit te vluchten, maar niet als je de Coronacrisis moet bestrijden.

Het besluiten op basis van patronen en heuristieken is echter wel in ons brein ingebakken en zeker onder druk is dit moeilijk te vermijden.

Het leidt er bij een crisis vaak toe dat we ons erg richten op directe repressieve maatregelen. Het zoeken naar oplossingen voor het directe probleem en het redden van mensen. Dit is natuurlijk ook goed, maar een crisis vraagt altijd om een integrale benadering.

Leiders als Trump en Bolsonaro hebben hun eigen heuristieken en hebben vooral oog voor schade aan de economie ten gevolge van de Coronamaatregelen. Economische en financiële aspecten worden veel besproken de laatste tijd en zijn ook belangrijk, maar er zijn veel meer onderwerpen waar we over na moeten denken.

Hoe en wanneer gaat u straks weer opstarten en wat verwacht u dan van medewerkers, toeleveranciers en klanten?

Welke gezondheidseffecten, zowel fysiek als psychologisch, zijn er te verwachten van het ontbreken van sociale contacten, weinig beweging en ongunstige werkomstandigheden bij thuiswerken?

Er ontstaat stress, door verveling, maar ook door angst en onzekerheid. Door social distancing ontstaat ook te veel 'social nearness', hele dagen met je gezin in een flatje kan tot behoorlijke spanningen leiden.

Het zijn maar enkele voorbeelden van problemen die straks mogelijk tot grote effecten kunnen leiden en waarvoor we misschien nu ook al maatregelen kunnen bedenken.

Sommige partijen, bijvoorbeeld organisaties die met kwetsbare personen werken, zijn hier al volop mee bezig. Maar ook andere organisaties en bedrijven kunnen hier nu al over nadenken. Hoe biedt u thuiswerkend personeel structuur en ondersteuning, hoe communiceert u met medewerkers en wat verwacht u van hen.

Gezondheidsklachten, burn-out en depressie moeten niet een crisis na de crisis gaan vormen. Laten we ons in deze crisis niet alleen richten op het voorkomen van besmetting, het helpen van de zieken en bieden van financiële steun, maar de situatie zo breed mogelijk integraal benaderen.

Ik wens u allen veel sterkte en wijsheid.

Arthur Zanders

Adviseur Risico- en Crisisbeheersing

*Gepubliceerd: Arbo-online 25 maart 2020*