

Afet ve Acil Durumlar Sonrası Çalışanları Desteklemek

İş Yeri Acil Durum Yönetiminde İnsan Kaynakları
ve Yöneticilerin Rolü

Doğal afetler, salgın hastalıklar ve diğer yıkıcı olaylar, şirket insan kaynakları için bir dizi sorun yaratır.

Yapısal hasarlardan üretkenlik kaybına ve çalışan yardımına kadar her şey aynı anda ele alınmalıdır.

Acil durum iş yeri dışında meydana gelen bir olay olsa bile, muhtemelen hem iş yerindeki kişiler üzerinde hem de genel olarak işin kendisi üzerinde bir etkisi olacaktır.

"İK"daki İ'yi Hatırla

Günün sonunda, her kuruluş insanlarla ilgilidir; Bizimle çalışanlar ve hizmet verdiğimiz kişiler.

- İK, kriz iletişimleri de dahil olmak üzere çalışanların iyi oluşundan sorumludur.
- Bu nedenle, herhangi bir türden felaket veya kriz meydana geldiğinde, insan unsuru iş ve endüstriden daha öncelikli olmalıdır.
- Şefkat ve sağlıklı iletişim, çalışanlar arasında artan dostluk ve kuruluşunuza sadakat gibi uzun süreli sonuçlar sağlayabilir.

Toparlanmak için Şirketin ihtiyaç duyduğu Şeyler ile bireylerin ihtiyaç duyduğu Şeyler arasında doğru bir denge.

Şefkat ve sağlıklı iletişim, çalışanlar arasında artan dostluk ve
kuruluşunuza sadakat gibi uzun sũreli sonuçlar sağlayabilir.



1. Birden çok kanal aracılığıyla sık sık iletişim kurun

Bir felaket sırasında ve sonrasında, çalışanların neler olup bittiğini ve kendilerinden ne beklendiğini bilmesi gerekir.

Çalışanların değişimle başa çıkmalarına yardımcı olurken, bir miktar normallik duygusunu geri kazanmak önemlidir.

...devamı

1. Birden çok kanal aracılığıyla sık sık iletişim kurun

- Bu kritik dönemde, güven ve güvenlik ifade eden net bir iletişim kullanarak, doğru bir yönlendirici ve çalışanlarınızın ihtiyaç duyduğu rahatlığın kaynağı olun.
- Tutmayacağınız sözler vermek istemezsiniz, ancak mesajlarınız umutsuzluğa kapılmak yerine destekleyici ve umut verici olmalıdır.

...devamı

1. Birden çok kanal aracılığıyla sık sık iletişim kurun

- Şirket çapında ve departman düzeyinde e-postalar, şirketinizin intranetinde ve internet sitelerinde yayınlanan mesajlar, iletişim uygulamaları, metinler, sosyal medya hesapları ve hatta yerinde yayınlanan tabelalar dahil olmak üzere mevcut her kanalı kullanın.
- **Birden çok kanalı aynı anda kullanmak, insanlara nerede olurlarsa olsunlar ulaşmanıza yardımcı olur.**
- Çalışanlarınızı düzenli olarak kontrol edin ve onları da aynısını yapmaya teşvik edin. *Eğer afet bölgesindeyseniz elektrik kesintilerinin yaygın olduğunu unutmayın, bu nedenle mesajlarınızı olabildiğince kısa tutun.*



2. Sonraki adımlar konusunda net olun

Yıkıcı bir olayın ilk etkisi ve şoku geçtikten sonra, herkesin dikkati destek ve yeniden inşa çabalarına çevrilmeye başlayacak.

- Bu aşama başlarken, iş gücünüzü sırada ne olacağı konusunda bilgilendirmeniz özellikle önemlidir.

...devamı

2. Sonraki adımlar konusunda net olun

Çalışanların felaketler gibi benzeri görülmemiş olaylar için ne düşündüğünüzü bildiğini varsaymayın.

Onlarla iletişiminiz, her şeyi tam anlamıyla ifade etmelidir, örneğin:

- Önümüzdeki günler/haftalar için çalışma saatleri (değiştirilmiş veya normal programlar dahil)
- Uzaktan veya yarı zamanlı çalışma esnekliği (bu bir seçenekse)
- Afet sürecinde izin kaydı nasıl işler?
- Okul kapalıysa çocuklarını ofise getirmenin uygun olup olmadığı
- Binanın hangi bölümleri güvensiz veya işlevsel değil (varsa)
- Yol koşulları ve trafik çalışma alanları

Afete ve şirketinizin nasıl ilerlediğine bağlı olarak, çalışanlarınız günde bir veya iki kez güncellenmeniz gerekebilir.

Bir normallik duygusu oluşturmak için mesajlarınızı düzenli bir programa göre göndermeye çalışın, örneğin her sabah saat 7'de ve her akşam 5'te.

3. İyileşme Desteğini Kolaylaştırın

Bunun şekerle kaplamanın bir yolu yok:

Bir doğal afetten veya başka bir krizden doğrudan ya da dolaylı etkilenen çalışanların desteğe ihtiyacı olacak.

- Şirketiniz çalışanları psikolojik olarak desteklemek için kaynak ayırabilir.
- Böyle bir kaynak olmasa bile, çalışanları onlara yardımcı olabilecek kuruluşlarla temasa geçirerek bu zor zamanı biraz daha kolaylaştırabilirsiniz.
- Resmi ve yerel kurumlar, destek merkezleri için iletişim bilgilerini (web site bağlantıları, telefon numaraları ve adresler) ekleyin.

4. Gönüllü çabaları koordine edin

Afetten doğrudan etkilenmeyen çalışanlar, doğal olarak iş arkadaşlarına ve diğer insanlara yardım etmek isteyecektir.

- Çalışanlara iş arkadaşlarını ve toplumlarını desteklemek için imkanlar sunmak doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen herkesin hissettiği stresi azaltmaya yardımcı olur.
- Çalışanların, diğer çalışanları ve toplumu desteklemek için şirketleriyle birlikte çalışabilmeleri ayrıca bir gurur ve amaç kaynağı oluşturur.

...devamı

4. Gönüllü çabaları koordine edin

- Yöneticilerin ve çalışanların acil ve devam eden ihtiyaçlar hakkında birbirleriyle doğrudan iletişim kurabilecekleri bir dahili iletişim merkezini koordine ederek şirket çapında gönüllülüğü kolaylaştırın.
- Bu, sosyal medyada özel bir grup oluşturmak veya şirketinizin intranetinde bir sayfa oluşturmak kadar basit olabilir. Bir dijital iletişim merkezi, ülke geneline dağılmış uzak ekipleri yönetmeye çalışırken özellikle yararlı olabilir.
- Daha küçük bir şirketseniz veya sosyal medyada veya intranette belirli sayfalar oluşturmak istemiyorsanız, güncellenmiş ihtiyaçlar ve nasıl yardımcı olunacağına dair bilgiler içeren günlük e-postalar göndermeyi düşünün.

...devamı

4. Gönüllü çabaları koordine edin

İşleri basit tutun *"Keep things simple"*

- Açık olanı gözden kaçırmayın. Web sitenize bir bağış düğmesi ekleyerek, çalışanların ve müşterilerin yerel yardım çabalarına katkıda bulunmalarını kolaylaştırın. E-posta mesajlarınızda veya imzanızda bağış sitelerinin bağlantılarını da sağlayabilirsiniz.
- En basit iyilik eyleminin bile gücünü asla hafife almayın. Deprem gibi bir doğal afetin ardından, genellikle bina ve yapıların yıkılması ve yeniden inşası için büyük bir talep ve ihtiyaç olur.
- **Ancak çok büyük bir yardım için topyekün seferber olmanıza gerek yok.** Acil müdahale ekipleri, STK çalışanları ve gönüllüler, toplulukları yeniden inşa etmek için uzun saatler çalışacak.

5. Müşterilerle ilgilenin

Felaket veya krizden doğrudan etkilenen müşterilere ve tedarikçilere yardım etmek

- Bu, insanların insani açıdan ihtiyaç duyabilecekleri ihtiyaçları ve hayatta kalma materyallerini sağlamak anlamına gelir.
- Gönüllülük ve iyileştirme çabalarınız özellikle müşterilerinizi ve tedarikçilerinizi kapsamıyorsa, mümkünse onların ihtiyaçlarını karşılayan ayrı bir girişim oluşturmayı düşünün.
- Daha büyük bir nüfusa yardım sağlamak için gönüllü çabalarınızın bir parçası olarak onlarla ortaklık kurmayı bile düşünebilirsiniz.

...devamı

5. Müşterilerle ilgilenin

- Yerinden edilmiş veya kafası karışmış çalışanların bir sonucu olarak onlara yalnızca temel bir ekiple hizmet vermek için çalışıyor olabilirsiniz.
- Neler olup bittiğini ve bununla nasıl başa çıktığınızı anlamaları için müşterilerle iletişim kurmak çok önemlidir. Muhtemelen makul karşılayacaklar ve normal düzeyde hizmet sağlayamayacağınızı anlayacaklar.
- **Ancak, en azından en kritik ihtiyaçlarını karşılamak için ne yaptığınızı bilmelerini sağlayın ve ardından bu sözü yerine getirdiğinizden emin olun.**

...devamı

5. Müşterilerle ilgilenin

Evet, bu, yetenekli ve istekli çalışanlar için fazla mesai anlamına gelebilir.

Çalışanların çoğu yardım etmek isteyecektir. Bu zor dönemde elinden gelenin fazlasını yapan çalışanların takdir edildiğini hissetmelerini sağlamak için elinizden geleni yapın.

Gece geç saatlere kadar çalışıyorlarsa onları akşam yemeği verin, her şey normale döndüğünde onlara esnek bir gün veya uygun olduğunu düşündüğünüz başka bir teşvik sunun.

6. "Kararında" sorumluluk almayı teşvik edin

Felaketler ve krizler, çok fazla sorumluluk alanların aleyhine olabilir.

Böyle zamanlar bir karakter özelliği olarak "**doğuştan-sorumluluk alıcılar**" için genellikle çok daha zordur. Başkalarına yardım etmeye alışkın olan insanlar, aniden kendilerini yardıma ihtiyaç duyarken bulabilirler.

- Ekstra desteğe ihtiyacı olan bu çalışanlara, **kararında bir sorumluluk-alıcı olmanın** sadece kendi travmalarının üstesinden gelmelerine yardımcı olmayacağını, aynı zamanda gönüllülere ve bağışçılara bir amaç ve tatmin duygusu vereceğini hatırlatın.
- Hem kararında sorumluluk almayı hem de duyarlı destekçiler olmayı teşvik ettiğinizde birlikte iyi çalışan uzun ömürlü ekiplerin oluşturulmasına yardımcı olursunuz.

7. "Hayatta kalma suçluluğunu ele alın (Survivor Guilt)"

Bir felaket veya krizden doğrudan etkilenmemiş insanlar **hayatta kalma suçluluğu** olarak bilinen şeyi deneyimler.

- Başkalarının bu kadar büyük ölçekte acı çektiğini gördüğümüzde, genellikle kendimizi suçlu hissederiz. *İş arkadaşları, arkadaşlar ve aileler bu kadar trajik bir şey yaşarken neden biz kurtulduk?*
- Ekibinize suçluluğun kimseye faydası olmadığını hatırlatın. Bunu silkelemek için, enerjinizi ve duygularınızı başkalarına yardım etmeye harcayın.
- Önemli bir amaca yardım ederken yaptıklarınıza, hayatta olmanızın minnettarlığını göstermenin bir yolu olarak bakın.

8. Travmanın dikkat dağıtmasıyla başa çıkın

Çalışanlar işe döndüklerinde

"Kendimi çok işe yaramaz hissediyorum. Burada oturup bunu yapmak yerine orada insanlara yardım ediyor olmalıyım."

benzeri şeyler söyleyebilir.

...devamı

8. Travmanın dikkat dağıtmasıyla başa çıkın

"Kendimi çok işe yaramaz hissediyorum. Burada oturup bunu yapmak yerine orada insanlara yardım ediyor olmalıyım."

Yanıtlarınız aşağıdaki şekillerde olabilir:

- İster bir bağıшта bulunsun, isterse fiziksel destek sağlamış olsun; Onlara, zaten ne kadar yardımcı olduklarını hatırlatın.
- Onlara işe geri dönmenin yerel ekonomiyi canlandırdığını ve tüm ülkenin yeniden ayağa kalkmasına yardımcı olduğunu açıklayın. Ayrıca müşterilere hizmet vermelerini ve şirketin (ve dolayısıyla kendi geçim kaynaklarının) güçlü kalmasına yardımcı olmalarını sağlar.

Unutmayın, toparlanma kısa mesafe koşusu değil, bir maratondur.

Toparlanma haftalar, aylar ve hatta bazen yıllar alır, bu da işleri yoluna koymaya çalışırken bunaltıcı hale gelebilir.

Bu nedenle kendinize, çalışanlara ve şirketinize uygun bir tavırdan ilerlemek önemlidir.

Bu olayın sonucunda herkesin değiştiğini unutmayın.

İnsanlar, kendi kayıpları ve etraflarındakilerin kayıpları ile günlerce veya haftalarca uğraşarak travma deneyimi yaşıyor olabilir.

Ön bahçelerindeki yığılmış enkazlara ilk elden tanık olmuş veya hastalıktan muzdarip, vefat etmiş sevdiklerini görmüş olabilirler.



Hiç kimse bu büyüklükte bir yıkımda çok deneyimli olamaz ve sonuçları hızlıca değiştiremez..

Herkesin bunu atlattması zaman alacaktır.

Yeniden normale dönmek için bir kural kitabı veya belirlenmiş bir zaman çizelgesi yoktur.

Herkes değişimi farklı şekilde işler.

- Bir felaket veya yıkıcı olayı takip eden haftalar boyunca ekibinizin sağlığını kontrol edin.
- Muhtemelen onlar hakkında bir şeylerin "doğru gitmediğini" fark edebileceksiniz. Bunu hafife almayın.
- Varsa çalışan destek programınızı (WSP) ve kullanabilecekleri diğer kaynakları gerektiği sıklıkta onlara hatırlatın.



Gelecekteki Felaketlere Hazırlanın

- Her Şey normale döndüğünde, olay henüz aklınızdayken Şirketin olağanüstü durum kurtarma planını gözden geçirip güncellediğinizden emin olun.
- **Son felaket veya kriz sırasında ne işe yaradı ve ne işe yaramadı? Lider ekibinizden ve kilit çalıŐanlarınızdan geri bildirim isteyin ve ardından güncellenmiş planı kuruluŐunuzdaki herkese sunun.**
- Güncel planlar, çok uzun zaman sonra olacağını umduğumuz bir sonraki yıkıcı olaya hazır olduğunuzdan emin olmanıza yardımcı olacaktır.
- Planlarınızda çalışanlarınızın ve afetlerden doğrudan etkilenen insanların psikolojisini dikkate aldığınızdan emin olun.

Work and human.

NHUMAN
WORK AND HUMAN


Adalet Mah. Manas Bulvarı No:39 Folkart Towers B
Kule Kat:31 Bayraklı/İzmir


+90 535 624 90 35


www.nhumandanismanlik.com

www.worknhuman.com


info@nhumandanismanlik.com

 worknhuman.com

 [/worknhuman](https://www.facebook.com/worknhuman)

 [/worknhuman](https://www.instagram.com/worknhuman)

 [/company/worknhuman](https://www.linkedin.com/company/worknhuman)

 [/worknhuman](https://www.twitter.com/worknhuman)