

VS.

Patronunuz Hayatınızı Kolaylaştırıyor

İsvereniniz
verimli
çalışmanız için
her şeyi yapmaya
hazır. Moraliniz
bozukken sizi
eğlendirmeye
bile...

Ayşegül Sakarya

Vs. İş Yaşamı

Çalışmak zor iş. Bir de üstüne günlük hayatın bitmek bilmeyen rutin sorunları eklenince iyice çekilmez hale geliyor. Trafik yoğunluğu, çocuğun gece uykusuzluğu, alınması gereken hediyeler... Tüm bunların üstesinden gelmeye çalışmak ciddi bir stres yaratıyor. Yapılan araştırmalara göre stres kaynaklı devamsızlık ve düşük verimliliğin yüzde 75'ten fazlası iş - özel yaşam dengesini sağlayamamaktan kaynaklanıyor. Ama artık endişelenmenize gerek yok. Krizle birlikte iyice verimlilik odaklı hale gelen işverenler, çalışanların psikolojik, mali, hukuki ve tamamen özel sorunlarına destek olmak amacıyla destek programlarına yöneliyor. Türkiye'de de bu şirketlerin sayısında artış var son dönemde.

Aslında çalışan destek programları yeni değil. 1960'lı yıllarda ABD'de, işyerlerinde çalışanlar arasında gündelik hayatın sorunlarına karşı arkadaşlık ve dayanışma duygularıyla ortaya çıkıyor. 1970'lerde kurumsal yapıya kavuşarak günümüzde gelişmiş ülkelerde iş yaşamının vazgeçilmez bir parçası haline geliyor.

Yurtdışında çalışan destek programları ağırlıklı olarak psikolojik, hukuki ve mali sorunları çözmeye yönelik. Remed'in 2007 yılında Türkiye'ye özel oluşturduğu çalışan destek programı Avita, farklı olarak tatil programından çilingir istemeye kadar pek çok farklı konuda destek veriyor. Üstelik 7 gün 24 saat. Şirketin madencilikten reklama, iletişimden perakendeye, finans ve bankacılığa kadar farklı alanlarda 20'nin üzerinde müşterisi var. Remed Genel Müdür Yardımcısı Faruk Ertuğ, hem çalışan sayısının fazla olması hem de stres yoğunluğu sebebiyle bankacılığın bu hizmeti

Türkiye'de çalışanlar destek hattı konusunda daha rahat



%98

Çalışan destek programlarını meslektaşlarına önerenlerin oranı

%67

Çalışan destek programının daha etkili çalışmalarına yardımcı olduğunu belirtenlerin oranı

Stres günde bir saati götürüyor

STRES GÜNDE BİR SAATİ GÖTÜRÜYOR

ABD'de ComPsych tarafından gerçekleştirilen araştırma stresin, çalışan verimliliği, etkinliği ve devamsızlığı üzerine etkilerini ortaya koyuyor

Çalışanların yüzde 49'u strese bağlı olarak günde bir saat ya da daha fazla verimlilik kaybı yaşıyor.

Çalışanların yüzde 48'i yüksek stres nedeniyle aşırı yorgunluk ve kontrol kaybı hissettiklerini belirtiyor.

Çalışanların yüzde 45'i devamsızlık sebebi olarak stres ve iş arkadaşlarıyla iletişim sorunlarını gösteriyor.

Çalışanların yüzde 30'u ise yılda en az 5 gün işe verimli olamayacak derecede ilgisiz dağılım olarak geliyor.

alan sektörler arasında öne çıktığını belirtiyor. Avita'nın önemli müşterilerinden biri Yapı Kredi Bankası. Eylül sonu itibarıyla 2 bin 543 kişi Yapı Kredi Çalışan Destek Hattı'nı aradı. Hat, şu ana kadar ağırlıklı genel bilgi ve hukuki bilgi hizmetleri için kullanıldı. Yapı Kredi Kariyer ve İnsan Gücü Yönetimi Direktörü Ayşe Özpirinçci, "Günümüzde iş hayatının yoğunluğu çalışanların hem kendi hem de ailelerinin özel ihtiyaçları için ayırması gereken zamanı çok verimli kullanmalarını gerektiriyor" diyor ve ekliyor: "Herhangi bir sağlık sorununda ya da günlük hayatımızda ihtiyaç duyabileceğimiz en basit konularda bile zamanla yanılmak durumunda kalıyoruz. Yapı Kredi Çalışan Destek Hattı, 7 gün 24 saat aralıksız hizmet vererek çalışanlarımızın hayat kalitesinin artırılmasında önemli rol oynuyor."

Çalışanların birçoğu aldıkları hizmetten memnun. Ağırlıklı olarak hukuk alanında boşanma ve ev sahibikirci ilişkileri, psikolojik konularda depresyon, kaygı ve işyerinde iletişim, mali konularda ise sosyal güvenlik ve vergi konularında çağrılar geliyor. "Toplum içinde konuşurken ya da sunum yaparken aşırı heyecanlanıyorum, bununla nasıl başa çıkabilirim? Veraset ve intikal vergisi beyannamesinin zamanında verilmemesi durumunda hangi cezalar uygulanır? Çocuğum okula yeni başladı ve okula gitmekten korkuyor. Bunun için ne yapabilirim? Eşime doğum gününde ne alabilirim?"



Karşılaşılan sorulardan sadece birkaçı bunlar. "Özel yaşamımızda mutlu olmak işimize ve işteki başarımıza yansıyor. Ayrıca her an aranabiliyor olması, hukuki ve günlük bilgi ihtiyaçlarına da cevap vermesi bizim için çok büyük bir artı" diyor Yapı Kredi İnönü Üniversitesi Şubesi Bireysel Müşteri Yönetmeni Gözde Menevşeoğlu. Çalışan destek programları genelde çalışanların aynı evde yaşadıkları yakınlarını da kapsıyor. Bir toplantının ortasında eşinizin trafiği öğrenmek için sizin yerinize destek hattını araması hayat kurtarıcı olabilir.

Programlar, en az çalışanlar kadar işverenlere artı değer katıyor. Yapılan araştırmalar stresin çalışan verimliliğinde ciddi negatif etkileri var. Çalışanların yüzde 40'ı stres nedeniyle yılda bir-iki gün, yüzde 37'si üç-altı gün, yüzde 23'ü ise altı ya da daha fazla günü kaybediyor. İngiliz Danışmanlık ve Psikoterapi Derneği'nin (BACP) bir çalışmasına göre çalışan destek programları işyerindeki stres düzeyini yüzde 50 oranında, hastalık ve işe devamsızlık oranlarını yüzde 25-50 düzeyinde azaltıyor. "Çalışan destek programlarından faydalanan kurumların yüzde 69'unda verimliliğin arttığı ifade ediliyor" diyor Faruk Ertuğ ve ekliyor: "Çalışan destek programı uygulanan kurumlarda çalışan bazında yılda 2,6 işgünü daha az devamsızlık olduğu gözlenmiş."

Çalışan destek hizmeti alan firmalara yapılan çalışmalarla kimlik belirtmeksizin düzenli olarak rapor gön-

deriliyor. Böylece bir şirket her birimde ne gibi iyileşme ya da sorunlar olduğunu düzenli olarak takip etme şansı yakalıyor. Ancak "patronum neden bana böyle bir iyilik yapsın, bu işin altında bir bit yeniği vardır kesin" diyenlerin sayısı da az değil. Zira bu hizmetin kullanım beklenenin altında. Yurtdışında yıllık kullanım oranı yüzde 14 civarında. Türkiye'de ise bu rakam yıllık yaklaşık yüzde 36-40. "Yurtdışında çok fazla kullanılmamasının en önemli nedeni güvensizlik" diyor Faruk Ertuğ ve ekliyor: "Türkiye'deki çalışanlar yurtdışındaki kadar güvensiz değil. Yine de insanlar iş yerinde psikolojik sorunları varmış gibi görünmek istemiyor." Alınan hizmetler gizlilik çerçevesinde verilse de her krizde kendini kapının önünde bulan bir çalışanın iş yerinden gelen ücretsiz bir ek hizmeti kabullenmesi o kadar da kolay değil. Hele Türkiye gibi dünyanın en mutsuz çalışanlarının olduğu bir ülkede. Dünyanın önemli insan kaynakları şirketlerinden Kelly Services'in 28 ülkede 70 bin çalışana kapsayan bir araştırmasına göre çalışanların mutluluğu açısından Türkiye, 28 ülke arasında yalnızca Rusya ve Macaristan'ı geride bırakarak 26. sırada yer alıyor. Sık sık krizlerin yaşandığı ve işten çıkarılmanın geyik muhabbetlerine malzeme olduğu bir ülkede bu sonuç şaşırtıcı değil. Çalışan destek programlarının mutsuz çalışanların hayatını değiştirmeyeceği de ortada. Yine de küçük bir teselli hiç yoktan iyidir.

**Çalışan
destek hattı
verimliliği
artırıyor**