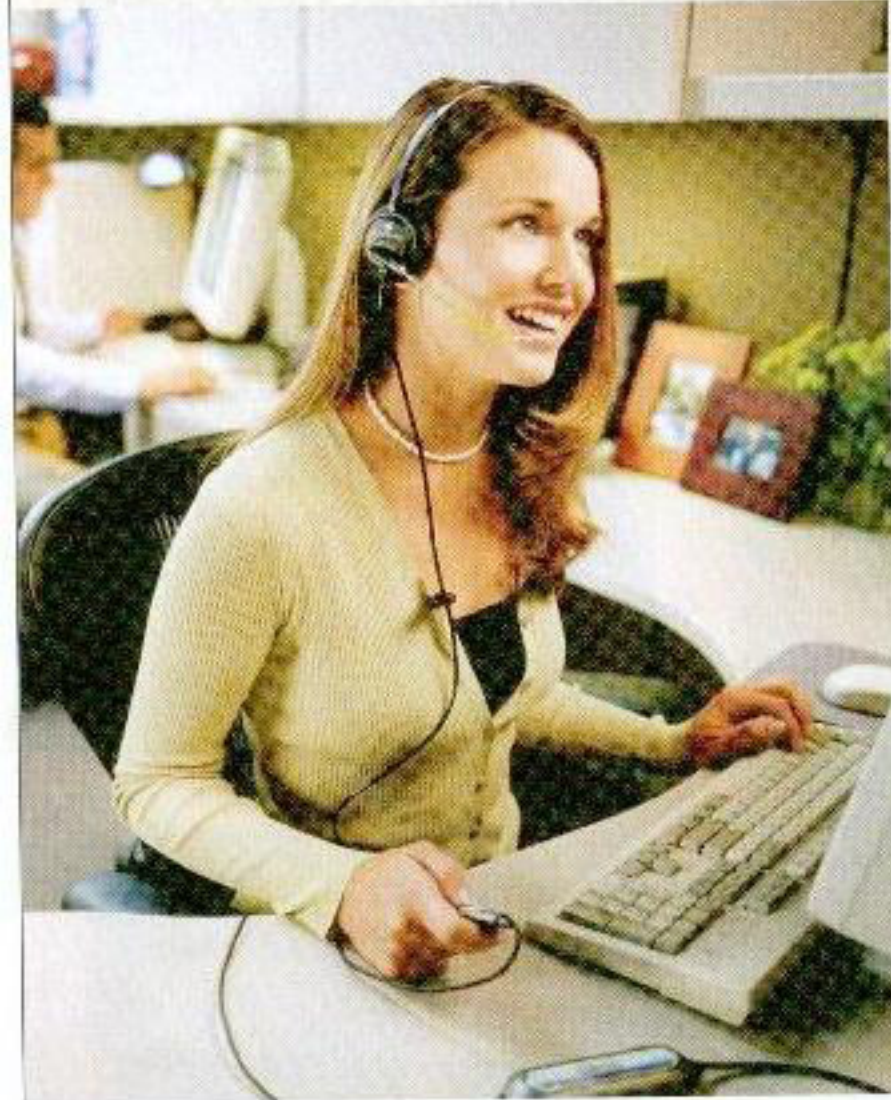


Böyle asistan kim istemez?



Çaycının, güvenlik görevlisinin kişisel asistanı mı olurmuş demeyin. Verimliliği ön planda tutan firmalar kademe farkı gözetmeksizin tüm çalışanlarına asistan tahsis ediyor. Bu asistanlar, boşanma sürecinden akan çatıya her sorunu çözüyor...

TUĞÇE ALTINSOY

7 GÜN 24 saat bir asistana sahip olduğunuzu düşünün... Üstelik bu asistan boşanacaksanız sözleşmenizi hazırlıyor, eşinize hediye alacaksanız seçenekleri gönderiyor, tatil yapacaksanız otel ayarlıyor, hatta mutfağınıza fayans döşemek için istediğiniz deseni bile buluyor. Yani siz çalışırken her türlü kişisel işinizi sizin adınıza hallediyor. Cazip bir öneri, öyle değil mi?

Aslında sadece çalışanlar değil patronlar için de oldukça faydalı bir hizmetten söz ediyoruz. Ne de olsa bu sayede kafası salim bir şekilde işine odaklanabilen çalışan yüksek performans gösterip daha etkin olabiliyor. Bu da şirketin verimliliği ve karlılığına olumlu katkı yapıyor.

Business Legal Resources verilerine göre, çalışanların yüzde 40'ı stres nedeniyle yılda 2 gün, yüzde 37'si 5 gün, yüzde 23'ü ise

6 günden fazla işe gidemiyor. 28 ülkede 70 bin çalışanı kapsayan bir araştırmaya imza atan Kelly Services'e göre ise Türkiye, çalışan mutluluğu açısından 26'ncı sırada yer alıyor. Bu sonuca göre yalnızca Rusya ve Macaristan'ı geride bırakabilen Türkiye'nin durumu oldukça düşündürücü...

İşyerindeki stres ciddi rahatsızlıklara da yol açıyor. AB'de erkeklerin yüzde 16'sında, kadınların yüzde 22'sinde işe bağlı stres nedeniyle kalp damar hastalıklarının oluştuğu saptanmış. ABD'de ise sağlık hizmetleri başvurularının yüzde 75 ila 90'ına kas spazmları, ülser, uykusuzluk ve depresyon gibi stres bozuklukları neden oluyor.

ANADOLU'DAN DA İLGI VAR

Çalışanları için kişisel asistan hizmetinden yararlanan firmaların amacı, elbette

Çalışan Destek Hattı'na gelen "en ilginç" sorular

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 o gitmekten korkuyor. Bunun için yapabilir miyim?

Eşimle boşanmaya karar verdik. Mal paylaşımı nasıl olmalı?

Üzgünken kendimi yemek yemek alamıyorum. Bununla ilgili ne yapabilir miyim?

Kızım okulda arkadaşlarıyla soruyor. Bu konuyla ilgili nasıl bilgilendirmeliyiz?

Bir binanın en üst katında oturuyoruz ve çatımız akıyor. B apartman sakinleri çatının tami için gereken masrafa ortak olmuyor. Nasıl bir yol izlemeliyiz?

Aracımın muayenesi bitti. Nereye ve nasıl yaptırabilirim? Bu konuda bilgi verebilir misiniz?

'Dağ muzı' diye bir meyve var mı? Nereden bulabilirim?

Dün akşam evde X dizisini seyrederken orada çok ilginç bir oyuncak gördüm. İstanbul'da nerede bulabilirim?

Mutfağımın fayansı çatladı. Çol aradım ama bulamadım. Renk kodunu versem siz de araştırabilir misiniz?

Şu anda Marmaris'te yürüyüş yapıyorum. Bir elektrik direğinin farklı mavi tur reklamı gördüm. İletişim bilgilerini versem içeriklerini öğrenip karşılaştırmam olarak bana anlatabilir misiniz?..





çalışanların günlük problemlerine vakit ayırmak zorunda olmadan, stresten uzaklaşıp tamamen işlerine odaklanmalarını sağlamak. Günümüzde hiç de azımsanmayacak sayıda firma bu hizmetten yararlanıyor. Üstelik sadece holdingler ya da adı bilindik, büyük firmalar değil, Anadolu merkezli olanlar da bu hizmeti alıyor.

"Çalışan Destek Programı" (Employee Assistance Programme-EAP) adı verilen bu hizmeti Remed Avita sunuyor.

GÜNDE 150 ÇAĞRI

Çalışanlar ve onların birinci derece yakınları Avita Çalışan Destek Hattı'na 7 gün 24 saat kendilerine tahsis edilmiş özel bir hattan ulaşabiliyor. Çağrılar ortalama 8-10 saniyede karşılanıyor. Kişi önce hangi konuda desteğe ihtiyacı olduğunu belirtiyor, sonra ilgili uzmana aktarılıyor. Bu uzmanlar arasında psikologlar, avukatlar, doktorlar ve mali müşavirler yer alıyor. Hatta günde ortalama 150 çağrı geliyor.

"İMDAT! ASANSÖRDE KALDIM"

Bu çağrılar arasında hukuki bilgilerde en çok boşanma ve ev sahibi-kiracı ilişkileri gibi konular öne çıkıyor. Psikolojik konular-

da gelen çağrıların çoğunluğunu ilişki sorunları, depresyon, kaygı, işe bağlı sorunlar, özellikle de işyerinde iletişim oluşturmuyor. Tıbbi konularda çocuk ve kadın hastalıklarını öne çıkarken, mali bilgi başlığı altında gelen çağrılar çoğunlukla vergiler ve SGK uygulamaları konularında oluyor. Genel bilgi hizmetleri ise mevsimsel değişiklikler gösteriyor. Yazın daha çok tatil rezervasyonu ve otel, tatil köyü araştırma talepleri öne çıkıyor. Kışın ise hafta sonu organizasyonları, yol bilgisi, ulaşım araçlarının saat ve fiyat bilgileri, restoran araştırma ve rezervasyon taleplerinde artış yaşanıyor.

Hatta oldukça ilginç sorular da geliyor. "Asansörde kaldım, ne yapmalıyım?", "Eşimin doğum günü, ne hediye alacağımı bilemiyorum", "Mutfağımdaki fayansın bir parçası koptu, aynı deseni nerede bulabilirim?" gibi...

100 BİN KİŞİ KULLANIYOR

Avita, halen 20'nin üzerinde firmaya hizmet veriyor.

Bunlar arasında bankalar da var, Anadolu merkezli firmalar da. Bugün itibarıyla Avita'nın hizmetlerinden yararlanan çalışanların sayısı 40 bini geçmiş durumda. Hatta hizmetlerden yararlanma hakkına sahip birinci derece aile bireyleri de eklendiğinde sayı 100 bini aşıyor.

Kişisel asistan hizmetini alan firmaların sektörleri ise çeşitlilik gösteriyor.

Madencilikten reklama, iletişimden perakendeye, hızlı tüketim mallarından finans ve bankacılığa geniş bir yelpazeden söz etmek mümkün. Hem çalışan sayısının fazlalığından hem de stres göreceli olarak yüksek olduğundan bankacılık sektörü öne çıkıyor.



AVITA

GERİ DÖNÜŞÜ YÜKSEK

Kişisel asistan hizmetini de içeren Çalışan Destek Programları işyerinde verimliliği, çalışan memnuniyetini ve karlılığı artırma konusunda önemli bir role sahip. Nitekim Avita Genel Müdür Yardımcısı Faruk Ertuğ da özellikle bu noktaya parmak basıyor:

"Rekabet şartlarının getirdiği verimlilik ve karlılık kaygıları çalışanlar üzerinde önemli baskılar yaratıyor. Diğer yandan, özel hayatın getirdiği sorumluluklar ile modern hayat koşulları kişileri farklı derecelerde etkiliyor. Kimi çalışanlar bu durumla başa çıkabilirken kimileri desteğe ihtiyaç duyuyor. Çalışan Destek Programları'nı, kurumlar açısından geri dönüşü (ortalama 1'e 4) uluslararası akademik çalışmalarla kanıtlanmış yatırımlar olarak görmek gerek. Avita olarak, çalışan gizliliğini ihlal etmeden ve kimlik belirtmeksizin müşterilerimize düzenli rapor hazırlıyoruz. Böylece firma iyileşmeleri ya da sorunları düzenli olarak takip edebiliyor."

Programın maliyeti, firmaların çalışan sayısına göre hesaplanıyor. Çalışan başına aylık bir bedel olarak fiyatlandırılıyor.

Zehra MARANGOZ / Çayeli Bakır İşletmeleri A.Ş. İK Müdürü

"Çalışan memnuniyeti yükseliyor"



Mutlu ve verimli bir çalışanın iş ile özel yaşam arasındaki dengeyi yakalayabilen kişi olduğundan yola çıkarak Ekim 2007'de

Avita'yla çalışmaya başladık. Söz konusu danışmanlık hizmetinden çalışanlarımızın

yanı sıra onların eşleri ve çocukları da faydalananıyor. Kullanım oranı raporlarına göre, çalışanlarımız ağırlıklı olarak sağlık sorunlarıyla ilgili destek alıyorlar. Bunun yanında psikolojik alanda daha çok çocuk ve ergen psikolojisi, hukuki alanda kiracı-ev sahibi ilişkileri, mali bilgi alanında ise bankalarla kredi işlemleri ve vergi konuları ön plana çıkıyor.

Çalışanlarımızdan aldıkları hizmete dair çok faydalı geri

bildirimler alıyoruz. Gözden kaçırdığımız, onlara ulaşamadığımız kişisel sorunlarında; özellikle de psikolojik danışmanlık, hukuki ve mali konular, tıbbi danışmanlık, genel bilgi hizmetleri başlıkları altında yer alan konularda doğru bilgilendirildiklerini ve yönlendirildiklerini belirtiyorlar. Günün her saatinde ve güvenli bir şekilde sorunlarını görüşme imkanı buldukları için mutlular.



Bu tür bir danışmanlık hizmeti sunarak çalışanlarımızın bizler için önemli olduğunu somut olarak gösterdiğimizizi

düşünüyoruz. En önemlisi çalışan şunu anlıyor: "Şirketim beni seviyor ve önemsiyor. Benim özel hayatımda da mutlu olmamı istiyor. Bana destek veriyor."

Özet olarak bu hizmeti alarak çalışan memnuniyetini yükseltmiş oluyorsunuz.