

SMERNICE ZA INTERNO KOMUNICIRANJE V ČASU KORONAVIRUSA COVID-19

Vsaka kriza je za podjetje izziv, a tudi priložnost. Dobro je vedeti, kako v krizi pravilno ukrepati, da jo bomo preživel, čim bolj zaobšli posledice in iz nje prišli kar se da nepoškodovani.

Dejstvo je, da je kriza sestavni element okolja, v katerem poslujemo. Zato je dobro nanjo pogledati kot na priložnost za izboljšave, inovativne pristope in hitrejše reševanje težav, ki smo jih doslej potiskali v ozadje in se z njimi nismo resno soočili.

Še nekaj lahko pridobimo v času trajanja krize: našim sodelavcem celovito nudimo psihološko varnost in tako zgradimo še močnejše medsebojno zaupanje, kakovostnejše odnose in dolgoročno tudi stabilnejšo ekipo.

Situacija, v kateri se nahajamo danes, je specifična, saj je v njej potencialno ogroženo naše zdravje ter zdravje naših zaposlenih. Negotovost je večplastna: ne vemo, kako dolgo bo vse skupaj trajalo, kakšen bo svet po koncu krize, podjetje je negotovo glede poslovanja, ljudje pa zaskrbljeni zaradi svojih služb (ob vseh ostalih skrbah, ki se jim porajajo sicer).

Družbeno odgovorno je, da kot podjetje najprej poskrbimo za **zdravje vseh nas**. Hkrati pa je pomembno tudi, da še naprej zagotavljamo varno in neprekinjeno poslovanje podjetja, saj so številni zaposleni odvisni od prihodkov, poslovanje podjetja pa prispeva tudi k stabilnejšemu gospodarskemu okolju. Pri tem je tako podjetje kot vsak posameznik odgovoren za upoštevanje smernic za preprečevanje širjenja okužbe s koronavirusom COVID-19.

Priročnik je namenjen vsem vodjem ter strokovnjakom za (interno) komuniciranje, ki imajo v trenutnih razmerah pomembno vlogo in nalogo: **čim bolj jasno, odkrito in tenkočutno komunicirati z zaposlenimi**. Da jih še bolj povežemo, dvigujemo njihovo motivacijo in zavzetost, jih pomirjamo in vlivamo samozavest za – jutri. In kot smo zapisali v kolofonu: Ta priročnik ni natisnjen, je pa namenjen, da se deli z vsemi, ki ga potrebujejo.

MED KRIZO MOLK NI PRAVA POSLOVNA ODLOČITEV

Z molkom sporočamo, da smo negotovi, da zadev nimamo pod nadzorom ter da nadzora in odgovornosti tudi nimamo namena prevzeti.

Kako se pravilno odzovemo?

- Takoj oblikujemo **krizno ekipo sodelavcev iz vseh oddelkov in enot podjetja** ter pripravimo **krizni načrt in (interne) ukrepe** za obvladovanje nevarnosti in čim manjše negativne posledice krize, ki jih ves čas ažurno dopolnjujemo ter o tem obveščamo ključne javnosti, na katere se ukrepi nanašajo.
- Takoj določimo ključno osebo v podjetju – glavnega **komunikatorja**, ki bo v glavnini komuniciral z vsemi javnostmi (zaposlenimi, mediji, lokalno skupnostjo, strokovnjaki ...), bo komunikacijsko središče in vir vseh informacij. Pomembno je, da je oseba dobro informirana o notranjem in zunanjem dogajanju ter predvsem, da ji sodelavci zaupajo. Ni treba, da je član vodstvene ekipe, je pa nujno, da je član **krizne ekipe**, ki sprejema ukrepe in druge odločitve. Nenazadnje mora krizno ekipo obveščati o 'stanju na terenu', torej o odzivu vseh deležnikov podjetja.
- **Odprto, jasno in razumljivo komuniciramo** z vsemi deležniki podjetja – predvsem pa s sodelavci, poslovnimi partnerji in kupci – ves čas krize in po njej, dokler se situacija v notranjem in zunanjem okolju podjetja ne normalizira.
- Sodelavcem damo jasno vedeti, da smo jim na voljo za njihove predloge, vprašanja in ažurno odgovarjamo nanje. Vsem nemudoma sporočimo **kontaktne (mobilne) številke in e-naslov**, na katera lahko sporočajo ali dobijo pomembne informacije (v skladu s tematiko, torej glede na področje).
- Podjetje potrebuje tudi imenovati **odgovorne ključnih ljudi na vseh kritičnih delovnih mestih**. Ti so glavni kontakti za nemoteno poslovanje podjetja, za koordinacijo in nadzor (na primer proizvodnja, nabava, skladišče ali pa finančno poslovanje).
- Eden od ključnih ljudi podjetja je tudi nekdo, ki je **stičišče za prejemanje vseh informacij** glede sodelavcev. Zaposleni so dolžni sporočiti, če so okuženi ali so zboleli za COVID – 19, ali je morebiti ogrožen še kdo iz kolektiva, kakšne napotke so dobili od infektologov. Te informacije so v času epidemije ključne tudi za podjetje. Ta oseba mora imeti visoko stopnjo osebne integritete in uživati visoko zaupanje med sodelavci. Običajno je to kadrovik ali pa recimo varnostni inženir v podjetju, morda pooblaščenec za GDPR. Tukaj gre za zares občutljive osebne podatke, s katerimi mora znati pooblaščenca osebna ravnanja skrbno in v skladu z zakonodajo.

KDO JE PRAVA OSEBA ZA GLAVNEGA KOMUNIKATORJA?

Ko izbiramo osebo, ki bo glavni govornik v času krize, imejmo v mislih nekaj pomembnih dejavnikov, ki precej vplivajo na uspešnost njegove komunikacije:

- oseba mora biti **dobro informirana o notranjem in zunanjem dogajanju** in mora imeti pregled nad celotno sliko poslovanja podjetja, iz tega razloga odsvetujemo zunanje piar službe ali agencije;
- ni treba, da je ta oseba član vodstvene ekipe, je pa nujno, da je član **krizne ekipe**, ki sprejema ukrepe in druge odločitve;
- izbrana oseba mora biti **strokovna, pozitivna in samozavestna**, kajti soočena bo s številnimi težkimi vprašanji, neprijetnimi tematikami in morda celo negativnim pristopom določenih deležnikov;
- idealno je, če ta oseba pozna **osnove kriznega komuniciranja** in je opravila trening nastopanja pred javnostjo, kamero in radijskim mikrofonom;
- najbolj primerni ljudje za glavne komunikatorje so zaposleni, ki so v podjetju že vsaj nekaj let, so spoštovani med zaposlenimi in so pripadni podjetju.



IZREDNE SITUACIJE USTVARJAJO IZJEMNE LJUDI

Naši zaposleni/sodelavci so naša najpomembnejša javnost. Brez njihove podpore bomo težko uspešno izšli iz krize. So naši ambasadorji v zunanjem okolju. Če ne poznajo in ne razumejo ukrepov, bodo navzven širili informacije, ki nam lahko prej škodijo, kot pa koristijo. Če ne čutijo naše skrbi, ne bodo občutili svoje psihološke varnosti.

Kako, kaj in zakaj komuniciramo s sodelavci?

- **S pravilno, to je razumevajočo in mirno, a hkrati odločno komunikacijo, gradimo odnos.** S tem pomirjamo in motiviramo sodelavce, da kljub strahu in negotovosti produktivno delajo, ne zgolj »hodijo« v službo, ker morajo. Profesionalna komunikacija je odprta, spoštljiva, pozitivna in predvsem dvosmerna.
- **Pomembno je, da v tem obdobju z njimi gradimo prihodnji odnos trdnega zaupanja in sodelovanja.** To bo naš 'motor', ki nas bo hitreje 'potegnil' iz krize. Zato jim dajmo vedeti, da so za nas pomembni, da cenimo njihovo zavzetost in zvestobo podjetju ter se jim pogosto zahvalimo za sodelovanje.
- **Zaposleni naj dobijo od nas zagotovilo, da se maksimalno trudimo za njih kot posameznike,** da razumemo njihove individualne situacije, da smo tudi mi včasih negotovi – ker je za vse nas to popolnoma nova in neznana situacija, v kateri smo vsi na isti 'ladji'. Zato je pomembno aktivno sodelovanje, medsebojna pomoč, skupno iskanje rešitev, prilagodljivost, pozitivno razmišljanje ... ne zgolj pasivno čakanje na boljše čase.
- **Direktor je oseba, ki v ozadju pripravlja scenarije glede na stopnjo krize.** O tem je pametno zaposlene obveščati sproti, četudi je podjetje finančno zdravo in trdno. Za direktorja je to čas, ko se od njega pričakuje, da je 'kapitan ladje'. Izkaže naj se kot voditelj s srcem in razumom, z jasnim poslanstvom in vizijo, ne zgolj kot poslovnež. Seveda pa naj hkrati odločno poudari pomen ohranjanja dela, proizvodnje, trgovine in dobrih odnosov s kupci/dobavitelji za vsakega od nas – in na splošno pomen funkcioniranja ključnih členov gospodarstva v teh okoliščinah. Izkušnje kažejo, da večina ljudi posledic (začasne) zaustavitve podjetja/gospodarstva ne razume.
- **V tem času šteje osebna komunikacija – seveda ob upoštevanju prepovedi druženja v večjih skupinah.** Sodelavce prav tako ažurno informiramo tudi preko drugih ustavljenih komunikacijskih kanalov (e-pošta, informacijske table ...) S sodelavci ključni komunikator centralizirano osebno komunicira vsak dan, pa četudi samo 5 minut, nujno pa ob sprejemu novih ukrepov, ob izrednih dogodkih ali vsak tretji dan oz. dvakrat na teden. V nenehnem stiku z njimi so vodje enot in oddelkov. Predstavniki vodstva so sodelavcem sicer na voljo (odprta vrata), z njimi pa se osebno srečujejo enkrat na teden oz. se virtualno oglasijo enkrat na teden.

IZREDNE SITUACIJE USTVARJAJO IZJEMNE LJUDI

- **Vsakemu sodelavcu se vedno najprej zahvalimo za njegovo vprašanje, razmišljanje** – pa čeprav je negativno, kritično, neprijetno ... Odgovorimo takoj oz. čim prej je mogoče. Naše mnenje naj bo zastavljeno dobronamerno za podjetje in vse sodelavce. Če morda ne znamo odgovoriti, vseeno sporočimo, da bomo zadevo premislili, raziskali, poiskali rešitev ... in se bomo javili, ko bomo imeli odgovor. V teh časih, če morda prej nismo, lahko uporabimo tudi iskrene odgovore 'ne vem', 'o tem še nismo razmišljali' in 'hvala za povod za razmišljanje'. Ne ignorirajmo nobenega od odzivov sodelavcev. Če ima več sodelavcev podobno vprašanje, ga lahko odgovorimo na rednem srečanju z njimi ali pa odpremo dokument, dosegljiv vsem, s preprostimi 'Q&A'. Nobeno vprašanje ni neumestno – bolj odprto ko komuniciramo, bolj varni se bodo počutili naši zaposleni.
- **Bodimo prilagodljivi, močni in bodimo prvi, ki se zavedamo, da je situacija izredna in izjemna v vseh pogledih.** Stresna je za nas in za sodelavce, zato je toliko večja verjetnost konfliktov. A naša naloga je, da jih v največji možni meri pomirimo – prvenstveno z razumevanjem in pogovorom.
- **Upoštevati moramo omejitve zbiranja** (tudi na delovnem mestu moramo upoštevati varnostno razdaljo in se po možnosti zaščititi), zato ne bomo mogli biti prisotni pri vseh info-terminih in ne bomo slišali 'utripa' sodelavcev. Zato opolnomočimo vodje izmen in oddelkov/enot, da skrbno sledijo klimi v delovnih skupinah sodelavcev in nam o vsem redno poročajo, da se bomo lahko pravočasno odzvali.



UPORABLJAJMO PRAVE BESEDE IN POZITIVNA SPOROČILA

Manj ustrezno	Priporočljivo	Komentar
<p>Spoštovani, seznaniti vas moramo z ukrepi, ki jih bomo uvedli na zahtevo vlade za preprečevanje pandemije koronavirusa in ki bodo močno vplivali na vaše delo.</p>	<p>Drage sodelavke, dragi sodelavci, želimo vam predstaviti ukrepe, ki jih po navodilih vlade uvajamo za učinkovito soočanje s pandemijo koronavirusa, ki bo zagotovo imela precejšen vpliv na naše delo.</p>	<p>Nagovor naj bo osebni in topel, saj v teh časih potrebujemo zlasti občutek skupnosti.</p> <p>Ne uporabljamo besed, kot so 'moramo', 'zahtevamo', saj vzbujajo neprijetne občutke prisile pri poslušalcih.</p> <p>Ko zaposlenim predstavljamo ukrepe, uporabljajmo besedo 'mi' namesto 'vi', da zaposleni čutijo, da smo vsi v isti situaciji.</p>
<p>Nenadoma smo padli v globoko krizo, spopadamo se z resnimi grožnjami za naše zdravje in ne vemo, ali bomo kot podjetje preživeli.</p>	<p>Situacija je izjemna. Soočamo se z drugačno realnostjo ter poslovnimi in osebnimi izzivi. A skupaj nam bo uspelo. Na prvem mestu je, da vsi ostanemo zdravi, saj bomo le tako lahko še naprej varno poslovali.</p>	<p>Uporabljajmo tehtna, trezna, a pozitivna sporočila, ki ne ustvarjajo panike in dodatnega stresa, temveč pomirjajo, ustvarjajo zaupanje.</p> <p>V izjavah vedno poudarjajmo skrb za zdravje zaposlenih – nenazadnje so oni hrbtenica našega posla.</p>
<p>Vaši negativni komentarji in grožnje niso na mestu. Ne morem se ukvarjati še z vami, pač pa moram poskrbeti za posel. V tem trenutku se trudim, da bi odpustili čim manj zaposlenih. Saj vidite, kakšne so razmere na svetovnih trgih.</p>	<p>Hvala za vašo odprto komunikacijo. Vse nas je strah negotove situacije. A v tem smo skupaj. Delamo vse, kar je mogoče, da bi kljub številnim spremembam na svetovnih trgih izpeljali čim več dogovorjenih poslov in tako ohranili naša delovna mesta.</p>	<p>Odziv na kakršnokoli neprijetno, negativno ali celo napadalno sporočilo zaposlenega mora biti strpen, umirjen in usmerjen v skrb za zaposlene.</p> <p>Ne uporabljajmo šibkih besed, kot so 'upamo', 'trudimo se', temveč jih nadomestimo z močnejšimi, kot so na primer 'verjamemo', 'delamo vse, kar je mogoče' ...</p> <p>Sporočila naj bodo pozitivna in usmerjena v rešitve, podjetje naj ne bo predstavljeno kot žrtev, temveč kot nekdo, ki lahko pozitivno vpliva na situacijo.</p>
<p>Če ste dobili simptome bolezni, nikar ne hodite v službo, da je ne razširite, saj lahko potem firmo takoj zapremo in gremo na zavod.</p>	<p>Hvala, da ste nas ažurno obvestili o svojem zdravstvenem stanju. V tem trenutku je najpomembnejše vaše zdravje in zdravje vaših najbližjih. Prosimo, dosledno upoštevajte ukrepe za preprečevanje širjenja virusa. Pri sodelavcih bomo skrbno preverjali njihovo zdravstveno stanje in ohranjali podjetje v dobri kondiciji, vam pa želimo čimprej okrevanje.</p>	<p>Ko prejmemo sporočilo zaposlenega o njegovi bolezni, ga ne obtožujmo, da je zbolel, prav tako pa ne potencirajmo situacije.</p> <p>Zaposlenega pomirimo, poudarimo pomen ukrepov zanj, za njegove bližnje, pa tudi za sodelavce, ki so bili morebiti s to osebo v stiku. Sporočimo pa tudi želje po hitrem okrevanju.</p>
<p>Res ne vem, kako ne morete razumeti, da moramo izpeljati dogovorjene posle. Ves čas samo poslušam očitke, da delamo, medtem ko so drugi doma, in da nam gre samo za dobiček.</p>	<p>Pomembno je, da v tem času ostajamo zanesljiv partner naših kupcev, da ohranjamo delovna mesta in se po najboljših močeh trudimo v dobro vseh. Iz tega negotovega obdobja bomo zato prišli boljši, močnejši. Hvala vam, da vztrajate skupaj z nami.</p>	<p>Umirjeno razložimo, kakšne posledice bi za vsakega posameznika imelo zapiranje podjetja, da ohranjamo delovanje prav iz skrbi za zaposlene, podjetje, stranke in nezazadnje za družbo nasploh.</p> <p>Sodelovanje zaposlenih v kriznih časih ni nekaj samoumevnega, zato je prav, da se jim večkrat javno zahvalite.</p>



KLJUČNI NAPOTKI ZA UČINKOVITO KOMUNIKACIJO

Varnost

Glede na zdravstveno tveganje je v vsakem trenutku prva varnost vseh udeleženi v komunikaciji. Zagotovite primerne pogoje in opremo za nemoteno, a varno komunikacijo – če komunicirate v živo, poskrbite za zaščitno opremo, da sogovornikov ne postavljate v neprijeten položaj.

Urejenost

Ključni govorniki naj bodo ne glede na kanal sporočanja (na primer video konferenco) vedno poslovno urejeni, saj s tem nezavedno sporočajo, da poslovanje kljub številnim spremembam še vedno (bolj ali manj nemoteno) teče naprej. Osebna urejenost dokazano pripomore k bolj profesionalnemu odnosu vseh vključenih v komunikacijo.

Umirjenost

Glavni komunikator in vodje naj predajajo informacije z nekoliko počasnejšim ritmom in temnejšim tonom glasu, ki delujeta resno, vendar hkrati umirjata poslušalce. Pri tem naj pazijo na kretnje, zlasti nezavedno zapiranje rok v obrambno držo ali obračanje telesa stran od poslušalcev, ki sporočata odklonilnost oziroma ogroženost. Neprimerne so tudi pretirane kretnje z rokami, ki lahko delujejo nervozno ali preveč avtoritativno.

Transparentnost

Bodite pozorni tudi na besede, ki jih govorniki izbirajo – sporočila naj bodo realna, konkretna, a opogumljajoča, da ne vzbujate dodatnega strahu ali tesnobe med zaposlenimi. Vsakemu podatku, ki bi lahko vzbudil neprijetna čustva pri poslušalcih, naj sledi transparentno pojasnilo glede konkretnih ukrepov, ki jih pripravljate.

Hierarhija komuniciranja v kriznih razmerah

- 1. Glavni komunikator:** redno vsem deležnikom; ključna sporočila, glavni ukrepi; sprejemanje vprašanj, predlogov
- 2. Vodje:** redno vsem v ekipi; večinoma glede koordinacije delovnega procesa.
- 3. Direktor:** redna komunikacija o poslovanju podjetja; ko pride do najhujšega, novico ali ukrep sporoči direktor sam.
- 4. Ostali:** krizna ekipa, pooblaščenec za epidemiološki razvoj, ključni ljudje na kritičnih mestih poročajo krizni ekipi in ne komunicirajo navzven ali navznoter v podjetju (gre za pomembne, morda tudi zelo občutljive informacije, ki morajo biti najprej predstavljene krizni ekipi, tam obravnavane in po potrebi oblikovane za nadaljnjo komunikacijo).

V PRAKSO: KOMUNIKACIJSKI NAČRT

Predlog komunikacijskega načrta vključuje okvirne časovne intervale komuniciranja, osebo, ki komunicira s sodelavci, ter po katerem komunikacijskem kanalu.

Časovni interval	Kdo?	Kaj?	Kje/kako?
Vsak drugi dan 10'-15'	Glavni komunikator	Ključno sporočilo, aktualne novice, ukrepi, odgovori na vprašanja, stališče podjetja do aktualnega dogajanja v lokalni skupnosti ali širše, ki se tiče podjetja.	Osebno (upoštevajoč ukrepe), določi se redni info-termin pred začetkom dela, v času malice ..., da čim manj zmoti delovni proces.
Vsak dan 5'-10'	Vodja	Ukrepi na ravni oddelka/enote/izmene, posebnosti, odgovori na fokusirana vprašanja, ki se tičejo samo tega sklopa.	Osebno, v času info-termina.
Po potrebi, a ažurno	Glavni komunikator	Pisna vsebina z navodili, ukrepi.	E-sporočila, plakati na oglasnih deskah, stojalih, obvestilo za vsakega sodelavca, če gre za določen oddelek.
Enkrat na teden 30'	Predstavnik vodstva	Ključno sporočilo, motivacija in vodenje sodelavcev s pozitivnimi sporočili (kaj smo dobrega naredili, naročila ne upadajo, kaj nam sporočajo kupci/dobavitelji, kakšen je utrip podjetja, sodelovanje z lokalno skupnostjo, civilno zaščito ... ključno sporočilo: skupaj nam bo uspelo), poslušanje sodelavcev.	V info-terminu.
Vsak dan – na klic odziv takoj, na e-pošto odgovori 2 x dnevno	Glavni komunikator	Odgovori na vprašanja, beleženje pobud, informacij.	Preko e-pošte ali mobilnega telefona.

KAJ V POSAMEZNIH PRIMERIH ZAPISATI ALI POVEDATI?

Ključno sporočilo, ki je lahko uvodni sklop vsakega srečanja oz. komunikacije s sodelavci:

Predlog:

Drage sodelavke in dragi sodelavci / Spoštovane sodelavke in spoštovani sodelavci,

razmere, v katerih smo se znašli, so izjemne. Zato v tem času na prvo mesto postavljamo vašo varnost, varnost vaših družin, varnost naših poslovnih partnerjev, dobaviteljev, kupcev in celotne družbe. Vsi upoštevajmo varnostne ukrepe ter pazimo nase in na druge.

Z odgovornostjo sprejemamo in ustrezno prilagajamo številne ukrepe, ki so skladni s priporočili in ukrepi države ter strokovnjakov.

Naša glavna poslovna prioriteta v tem trenutku je predvsem zagotoviti, da v čim večji meri ohranimo kar se da nemoteno poslovanje – za dobrobit vas, naših poslovnih partnerjev in strank ter slovenskega gospodarstva nasploh. S pozitivnim odnosom, trezno glavo in pravimi ukrepi bomo iz te situacije izšli veliko boljši.

Prav je, da v tej izredni situaciji ostajamo močni, povezani in še naprej zavzeti. Hvala vam vsem, ki se v teh dneh trudite ohranjati optimizem in delovni elan, se prilagajate novim razmeram in se držite priporočenih ukrepov za skupno dobro nas vseh.

Ostanimo vsi zdravi!

Ključni veljavni ukrepi (protokoli), ki smo jih sprejeli in so še aktualni, naj bodo vsi zapisani in javno objavljeni – ves čas na vidnih mestih v podjetju in na vpogled vsem sodelavcem. Navedimo datum sprejema določenih ukrepov in njihovo veljavnost (do preklica). Ukrepe glede na situacijo ves čas prilagajamo in dopolnjujmo. Pri tem bodimo čim bolj konkretni, prilagodimo jih posebnostim delovnih procesov v oddelkih in (lokalnemu) okolju. Vedno tudi pojasnimo, zakaj uvajamo posamezen ukrep, ter navedimo odgovorne kontaktne osebe. Pomagajmo si z navodili in usmeritvami nacionalnih strokovnih institucij.

Seznam nekaterih nujnih dokumentov:

- Pravilno umivanje rok.
- Pravilna uporaba zaščitnih sredstev.
- Ukrepi za delo na domu.
- Ukrepi pri druženju, delu in komunikaciji s sodelavci.
- Ukrepi v proizvodnji.

KAJ V POSAMEZNIH PRIMERIH ZAPISATI ALI POVEDATI?

- Ukrepi pri prevzemu in izdaji blaga (v skladišču oz. v e-trgovini).
- Ukrepi v maloprodajnih enotah.
- Ukrepi pri vstopu v poslovne prostore (zunanji obiskovalci) in poslovnih obiskih izven podjetja.
- Ukrepi na poslovnih poteh in izobraževanjih.
- Ukrepi pri sumu okužbe s koronavirusom COVID-19.

Predlogi ukrepov (kot vzorec – seveda se ukrepe prilagodi posameznemu podjetju in situaciji)

Ukrep 1:

INTERNA NAVODILA ZA DOSTAVO IN PREVZEM BLAGA IZ ITALIJE

Namen tega navodila je zaščititi zdravje naših sodelavcev, zmanjšati tveganja za prekinitev poslovanja ter zaščititi naš poslovni ugled. S tem navodilom želimo preprečiti, da bi zboleli (za virusom COVID-19) med delovnim časom v naših poslovnih prostorih.

Ocena Svetovne zdravstvene organizacije je sledeča:

'Verjetnost, da bi okužena oseba okužila blago za prodajo je nizka, prav tako pa je nizko tudi tveganje za okužbo z virusom, ki povzroča COVID-19, prek pošiljke, ki se je gibala ali potovala in bila izpostavljenim različnim pogojem in temperaturam.'

Ne glede na to smo pripravili nekaj internih ukrepov za dobavo blaga iz Italije, ki je žarišče okužb z virusom COVID-19:

- *Vozniki, ki prevažajo blago iz Italije, morajo izpolniti obrazec COVID-19, ki vključuje zgodovino njegovih potovanj.*
- *Tovornjaki na mesto razklada ali naklada v podjetju vstopijo tik pred potrjenim nakladom/razkladom blaga.*
- *Vozniki tovornjakov ostanejo v svojih kabinah večino svojega časa, ki ga preživijo v podjetju. Zunaj kabine so lahko le pri izvajanju delovnih nalog, potrebnih za naklad/razklad.*
- *V celoti se je treba izogniti vsakemu fizičnemu stiku, na primer rokovanju.*
- *Vozniki tovornjakov in vozniki viličarjev morajo komunicirati na varni razdalji vsaj 2 metrov.*
- *Operaterji in viličaristi si morajo po stiku z dokumenti umiti ali razkužiti roke.*
- *Vozniki se morajo strogo nahajati le na območju tovornega vozila, ki ga upravljajo.*
- *Prostori, kot so jedilnice in prostori za kajenje, so začasno rezervirani samo za zaposlene v podjetju, ne pa tudi za voznike tovornjakov.*

KAJ V POSAMEZNIH PRIMERIH ZAPISATI ALI Povedati?

Ukrep 2:

ORGANIZACIJA DELA PO UVEDBI PREVENTIVNIH UKREPOV NA RAVNI DRŽAVE

Proizvodnja

- Urnike smo prilagodili tistim zaposlenim, ki imajo zaradi zaprtja vrtcev in šol težave z varstvom otrok.
- Uredili smo enakomerno porazdelitev dela med 1. in 2. izmeno, da zmanjšamo število prisotnih v dopoldanski izmeni. Linije, ki so do sedaj delale v 3 izmenah, tako delajo tudi naprej. Na drugih linijah je delo razporejeno na dopoldansko in popoldansko izmeno. Na ta način poskušamo povečati razdaljo med zaposlenimi in zmanjšati možnosti za prenos okužbe.
- Od jutri naprej se garderobe zaprejo za večino zaposlenih. Vodje bodo obvestili zaposlene glede izjem. Ostali zaposleni pridete na delo oblečeni v delovno obleko, da zmanjšamo možnost stika v garderobi.
- Če imate kakršnokoli dodatno vprašanje, se obrnite neposredno na vašega vodjo.

Operativa

- Zaposleni, ki imate otroke zaradi zaprtja vrtcev in šol doma, do nadaljnjega lahko delate od doma. Želimo, da bi naše poslovanje potekalo čim bolj nemoteno, zato pričakujemo, da si čim prej organizirate urnik tako, da boste lahko uskladili varstvo in v primernem času opravili tudi službene obveznosti.
- Vemo, da bo v naslednjih nekaj tednih nujna samoorganizacija, a v dobro vseh moramo potrpeti in se prilagoditi trenutnim razmeram. Vsem zaposlenim bomo priznali 8-urni delavnik, kdaj boste teh 8 ur opravili, pa si določite sami (smotno in usklajeno z vodjo).
- Plačilo za delo ostaja enako. Prav tako ostaja nadomestilo za prehrano, do stroškov prevoza pa niste upravičeni.
- Vsi, ki delate oz. boste delali od doma, to sporočite IME, PRIIMEK, E-NASLOV.
- Zaposleni, ki zaradi varstva otrok nikakor ne morejo opravljati službene obveznosti doma, imajo dve možnosti:
 - koristijo nadure ali dopust (uskladite se s svojo vodjo in uredite to preko intraneta kot ponavadi)
 - možnost 50% nadomestila plače, ki naj bi jih po zadnji informacijah povrnila država. Če se odločite za to možnost, prosim, to sporočite svojemu vodji.
- V primeru bolezni vas ali vašega otroka se zabeleži bolniška odsotnost ali odsotnost za nego, ki jo uredite pri svojem osebnem zdravniku.

Ukrep 3:

PREVENTIVNI UKREPI PRED VSTOPOM V PODJETJE

- Če je zaposleni prehlajen, smrka in kiha, tudi če nima vročine, ostane doma. Ko je vsaj dva (2) dni povsem zdrav, se lahko vrne na delo.
- Obiske zunanjih partnerjev (kupcev, dobaviteljev, serviserjev, drugih zaposlenih) omejujemo na minimum. Na recepciji morajo izpolniti formular o svojem počutju oz. zdravju ter morebitnem gibanju na okuženih območjih, v kritičnih državah.
- Vhodna vrata so do nadaljnjega zaklenjena. Obiskovalci z zvoncec pokličejo recepcijo.
- Vsem, ki vstopijo v podjetje, izmerimo telesno temperaturo, če je višja od 37 stopinj Celzija, se osebi ne dovoli vstop.

Ukrepi so razdeljeni v ukrepe s takojšnjo veljavnostjo in ukrepe, ki jih bomo aktivirali, če pride do resne razširitve virusa v Sloveniji. **Ti ukrepi so označeni z modro barvo.**

Q&A: 5 NAJPOGOSTEJŠIH VPRAŠANJ SODELAVCEV IN PREDLOG ODGOVOROV NANJE

1. Pravite, da vam je mar za naše zdravje. Zakaj potem ne zaprete proizvodnje?

Trudimo se, da zadostimo vsem varnostnim ukrepom in priporočilom. Skrbi nas za vaše zdravje in zdravje vaših družin. Proizvodnje ne ustavimo ravno zato, ker nam je mar za vas in vaše družine danes in jutri. Če zapremo vrata, bomo lahko ogrozili obstoj našega podjetja in vaših delovnih mest. Pred nami so – tudi ko se bo obdobje ukrepov in izolacije končalo – zahtevni časi, saj sta celotno gospodarstvo in delovanje države zastala v krču. Hvala vam, ker skupaj poganjamo prihodnost – našo, vašo, vaših otrok, staršev, starih staršev.

2. Zakaj so 'oni' lahko doma?

Nihče ni doma na počitnicah, pač pa dela doma. Gre za tiste sodelavce, ki jim delovni proces omogoča delo od doma. Res je, da imajo prednost, da lahko delajo v zavetju doma, a imajo tako kot sodelavci v proizvodnji, skrbno načrtovan delovni dan ter dnevne cilje, ki jih morajo izpolniti. Na koncu dne štejejo naši skupni rezultati.

3. Nas boste dali na 'čakanje'?

Zavedamo se, da je to skrajni ukrep, če vam res ne bomo mogli zagotoviti dela. Ker si tako podjetja kot država prizadevamo ohraniti čim več delovnih mest, je čakanje na delo ena od možnosti, ki nam jih država omogoča. Med tem časom prejmete 80 % plače – ki jo v večini krije podjetje, preostalo bo prispevala država. Vendar je ta ukrep časovno omejen. Ne more trajati v nedogled, zato ga ne bomo izkoriščali, temveč ga bomo uporabili preudarno kot skrajno možnost.

4. Javni prevoz je obstal, jaz pa moram na delo. Kaj naj naredim?

Predlagamo, da se v tem primeru najprej obrnete na nas, da skupaj poiščemo najboljšo rešitev. Ne priporočamo, da se posamično dogovarjate s sodelavci za skupen prevoz, saj ta v trenutnih razmerah ni priporočljiv.

5. Ali me boste prednostno odpustili, če moram zaradi varstva šoloobveznega otroka ostati doma?

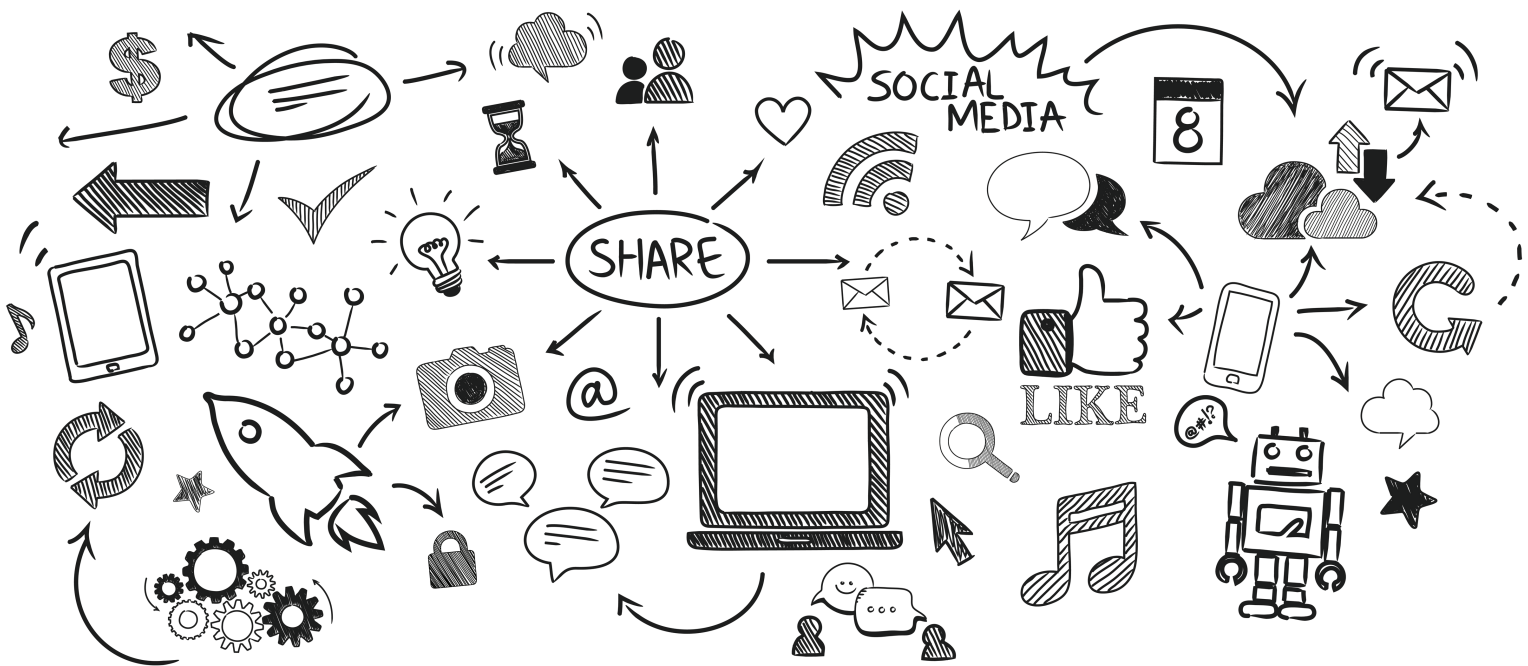
Razumemo, da so zaradi izrednih razmer zaprte šole in vrtci ter da morate starši zagotoviti varstvo svojih otrok. Predlagamo, da delate od doma, če lahko. Če se znajdete v kakršnikoli stiski, nam nemudoma sporočite. Verjamemo, da bomo skupaj našli rešitev, sprejemljivo za vse: vas, vašo družino in podjetje.

Mediade marketing, komunikacije, razvoj

www.mediade.si

E-pošta: urednistvo@mediade.si

Telefon: 040 488 040



Strokovno revidirali in dopolnili:

Tamara Valenčič je samostojna strateška svetovalka na področju razvoja in upravljanja talentov, organizacijskega designa in HRM-ja ter komuniciranja.

E: tamara@valencic.me

M: 040 440 144

FB skupina: HRM in the new world

Vesna Sodnik je svetovalka za učinkovito komunikacijo, Beseda.

E: vesna@beseda.si

M: 041 270 289

W: beseda.si