

Izkušnja soočanja s koronavirusom pri poslovanju

Lucija Sajevec, AMZS

Kako ste prilagodili delo, kako ste se reorganizirali, kaj ste predvideli?

Dodatne aktivnosti za preprečevanje virusnih okužb smo v AMZS začeli že v začetku februarja ob porastu virusnih obolenj. Z aktivno komunikacijo z zaposlenimi, naročanjem dodatnih razkuževalnih sredstev, opozarjanjem na ohranjanje razdalje med osebami, zračenjem prostorov itd. smo ozaveščali zaposlene o pomenu preventive pri zajezitvi virusnih obolenj kot takih. Ob prvem pojavu koronavirusa v Italiji smo komunikacijo še okrepili. Hkrati smo začeli z naročili zaščitnih sredstev za zaposlene, ki so dnevno v stiku s strankami (razkužila, zaščitne obleke, očala, rokavice...).

Ob pojavu virusa v Sloveniji so vodje preklicali vse zaposlene in ugotavljali, če je bil kdo na kritičnem območju, da bi se prej umaknili iz delovnega okolja, vzpostavili smo koordinacijsko skupino, ki se večkrat dnevno usklajuje in spremlja ukrepe. Dodatno smo preverili bodoče denarne tokove ter vpliv na likvidnost. Naredili smo tudi pregled stroškov, ki jih lahko v tem času zmanjšamo.



Ob zaostritvi ukrepov s strani države smo med zaposlenimi v centrih pozvali starejše zaposlene, nosečnice in tiste s kroničnimi boleznimi, naj ostanejo doma. Ob zaprtju šol smo z razumevanjem sprejeli tudi vsako potrebo po izostanku zaradi varstva otroka. Sicer pa smo po odloku države že v torek zaprli vse naše centre, razen klicnega centra, pomoči na cesti in vleke ter delno servisne dejavnosti. Za zaposlene, ki ostajajo na delovnih mestih, smo zagotovili še dodatno zaščitno opremo.

Uvedli smo dnevni koordinacijski sestanek celotnega širšega kolegija, da smo zagotovili dobro centralno obveščeno vodij o vseh zadevah. Okrepili smo komunikacijo na intranet platformi ter zagotovili pomoč pri osvajanju znanj o različnih platformah in rešitvah, ki omogočajo delo na daljavo.

Hkrati smo začeli sistematično zbirati strokovna vprašanja, določili sogovornike in okrepili komunikacijo tudi s člani in strankami. Prav z njimi redno komuniciramo preko spletne strani in družbenih omrežij – posredujemo jim koristne informacije itd. O situaciji in načinu nadaljnjega delovanja obveščamo poslovne partnerje, prav tako na področju zavarovanj tudi vse stranke. Poskrbeli smo tudi za dodatno zaščitno opremo, ki smo jo dostavili vsem pogodbenim partnerjem, ki v imenu AMZS zagotavljajo pomoč na cesti in vleko.

AMZS informacijski center je v teh dneh močno obremenjen, z raznoraznimi vprašanji in dilemami, s katerimi se srečujejo člani in stranke. Skupaj z njimi sprti ažuriramo seznam najpogostejših vprašanj in odgovorov. Slednjega z namenom razbremenitve zaposlenih v klicnem centru dopolnjujemo tudi na naši korporativni spletni strani.

Za strokovne službe smo s sklepom odredili delo od doma. Organizirali smo dodatne prenosne računalnike, ki so jih zaposleni odnesli domov. Sam informacijski sistem pa nam že dlje časa omogoča, da se lahko povežemo od koderkoli in delo tudi iz oddaljenih lokacij poteka nemoteno.

V zadnjih dneh je vsem zaposlenim ter članom na voljo tudi naša psihologinja Julija Pelc. Hkrati iščemo tudi načine, kako pomagati širši skupnosti.

Katera so vaša ključna sporočila, ki jih podajate zaposlenim, kako vzdržujete pozitivno delovno vzdušje?

Transparentna komunikacija je v AMZS stalnica. V zadnjih 7 dneh smo tako vsem zaposlenim poslali več elektronskih sporočil, bodisi s strani direktorice bodisi ostalih strokovnih služb. Vzporedno s tem z zaposlenimi redno komuniciramo tudi preko internega informacijskega sistema, dnevno pa z zaposlenimi komunicirajo njihovi neposredni vodje.



Zaposlene smo seznanjali s situacijo, preventivnimi ukrepi, sporočilom o zaprtju centrov, kot tudi vseh korakov, ki zaprtju sledijo.

V vsakem od sporočil pa je bila poudarjena skrb za zdravje zaposlenih in njihovih bližnjih. Ta je prva prioriteta družbe.

Pri obveščanju ohranjamo prijateljski, pozitiven ton, sprašujemo in prisluhnemo morebitnim tegobam, željam, predlogom in jih v možni meri realiziramo. Kot kaže, glede na povratne informacije vodij in zaposlenih kot takih, je komunikacija ustrezna, razumljiva, pozitivno sprejeta.



Kaj vas ljudje sprašujejo, kaj jih skrbi?

V zadnjih letih smo v AMZS gradili na zaupanju med zaposlenimi. Menimo, da se nam to vrača. Kljub težkim razmeram smo v ponedeljek normalno izvajali vse dejavnosti, zaposleni so prišli na delovno mesto, kljub vsesplošnemu strahu v javnosti. Jasno se kaže pripadnost podjetju in visoka mera solidarnosti.

Odkrito in transparentno odgovarjamo na vsa vprašanja zaposlenih, ki pa jih, ravno zaradi dobre predpriprave in jasne komunikacije, v resnici ni (več) veliko. Začelo se je z vprašanji, povezanimi s strahom pred okužbo. Ob sprejetih odlokih Vlade RS so se predvsem pojavila vprašanja v zvezi z zaposlitvijo oz. statusom v povezavi s tem, vse bolj pa zaznavamo pobude, kako bi lahko zaposleni prispevali v dobro vsem ter v duhu zasledovanja cilja zaježitve koronavirusa.