

ZAJEDNICA SAVEZA OSOBA S INVALIDITETOM HRVATSKE - SOIH

Jačanje otpornosti na krize

Marica Mirić, predsjednica SOIH



Zajedničkim djelovanjem do osjećaja pripadnosti i kvalitetnijeg života

- U kompleksnim istraživanjima ljudske psihologije jedan je zaključak nevjerojatno konzistentan: **naše blagostanje izravno ovisi o našoj povezanosti s drugim ljudima**
- Kada osjećamo pripadnost, ispunjava nas osjećaj smisla i životnog zadovoljstva što pozitivno utječe na naše fizičko zdravlje i psihičku stabilnost, a kada se osjećamo isključeno, to rezultira širokim rasponom psihofizičkih simptoma
- Osjećaj pripadnosti na radnome mjestu ključan je za dobrobit zaposlenika kao i za funkcioniranje cijele organizacije
- **Za izgradnju osjećaja pripadnosti važno je iskoristiti snagu sadašnjeg trenutka te stvarati interakcije koje pozitivno utječu na naš osobni i profesionalni život tj. visokokvalitetne odnose**
- U visokokvalitetnim odnosima osobe se uzajamno prilagođavaju te recipročno pokazuju poštovanje i brižnost
- Visokokvalitetni odnosi unaprjeđuju funkcioniranje organizacije, razinu angažiranosti zaposlenika, otpornost i timski rad zaposlenika te njihovo tjelesno i mentalno zdravlje
- Svi možemo biti inicijatori visokokvalitetnog odnosa i uzvratiti na primjeren način

Otpornost kao imperativ

- Pandemija koronavirusa imala je ogroman utjecaj na apsolutno sve pojedince i organizacije diljem svijeta, bez obzira čime se bave i koliko su velike
- **2020.** za sve je postala krizna godina - nagle i nepredvidive situacije pogađale su sa svih strana i značajne promjene događale su se izrazito brzim tempom: COVID-19, lockdown, izolacija, fizička distanca, potresi, pad gospodarskih aktivnosti, online škola, rad od kuće...
- Nakon prvotne šok-terapije i prilagodbe, mnogi od izazova su savladani, a mnogi su se nastavili u **2021.**, dok u **2022.** dolazi još i do ratnih zbivanja i humanitarnih kriznih stanja
- U ovim se izazovima, možda više nego ikad prije, pokazalo koliko su organizacije spremne na promjene: od organizacije rada od kuće, obustavljanja cijelog do dijela djelatnosti, traženja novih kanala distribucije usluga, do kreiranja novih modela funkcioniranja i upravljanja - skoro preko noći i na duže staze
- Neke organizacije su na krizne situacije reagirale dobro, čak i odlično, dok je nekima ugrožen opstanak

Što čini razliku? Koje prakse organizacije provode kako bi bile spremne na izazove?

- Da bi se razvijale u sljedećim desetljećima, organizacije moraju razvijati **otpornost – sposobnost da se nose s nepredvidivim opasnostima ili promjenama**
- U svijetu u kojem je budućnost neizvjesna, a promjene se odvijaju brzo, organizacije moraju naučiti gledati dalje od kratkoročnih izvedbi i njegovanja osnovne organizacijske kulture
- Klimatske promjene, geopolitička nestabilnost, neka nova pandemija – sve su to mogući generatori novih kriza čije je pojavljivanje nemoguće predvidjeti
- Ako nije moguće znati kada će neka nova nevolja doći i u kojem obliku, ono što organizacije mogu jest **razvijati tehnike, metode i sustave koji će podići njihovu razinu otpornosti**



Kako izgraditi organizaciju otpornu na izazove

- Potrebno je oblikovati novi pristup koji će organizacijama omogućiti veću otpornost na lokalne i globalne događaje nad kojima nemaju nikakav utjecaj
- Nitko nije bio pripremljen na pandemiju niti je itko unaprijed prošao obuku za suprotstavljanje izazovima koje je donijela - međutim, uz sve negativnosti koje je proizvela, donijela je i neke nove spoznaje koje mogu koristiti u formiranju metoda pomoću kojih se može kultivirati poslovna otpornost za neke buduće izazove
- **Na individualnoj razini, otpornost se smatra sposobnošću oporavka od neuspjeha ili nedaća i mogućnost ne samo vraćanja na prethodnu razinu funkcioniranja, već i korištenje prilike za osobni rast i razvoj**
- **U poslovnom kontekstu otporna je ona organizacija koja ima kapacitet iskoristiti svoje resurse za upravljanje izazovima i koja je sposobna predvidjeti, pripremiti se i prilagoditi se promjenama i krizama kako bi ne samo preživjela, nego i prosperirala**

Široko usmjerena otpornost

- U osobnom, kao i poslovnom kontekstu, otpornost nije jednostavna značajka ili vještina, već kompleksna mreža pojava i ponašanja koji ukupno grade otpornost - kao puzzle: jedna nije dovoljna, a što ih je više uključeno, to je veća šansa da će se postići rezultat
- Stvoriti otpornu organizaciju nije jednostavno, ali se pokazalo izuzetno bitno, ako se želi da organizacije prežive te nastave rasti i pružati vrijednost korisnicima i društvu
- Organizacije, ne samo da se moraju oduprijeti nepredvidivim opasnostima ili promjenama, nego one moraju postati i jače od toga - moraju biti izdržljive



Uravnotežen fokus na šest dimenzija:

1. **financijska otpornost** – znati se zaštititi od pogoršanja stanja i smanjenog pristupa izvorima
2. **operativna otpornost** - održavati kapacitete koji se mogu prilagoditi promjenama bez da žrtvuju kvalitet
3. **tehnološka otpornost** - ulagati u suvremenu, sigurnu i fleksibilnu infrastrukturu
4. **organizacijska otpornost** - njegovati kulturu raznolikosti u kojoj se svi osjećaju ugodno da rade najbolje što mogu uz međusobno povjerenje
5. **reputacijska otpornost** – djelovati na temelju stvari definiranih kroz misiju, nastojati kreirati željene vrijednosti i ispuniti svoju svrhu
6. **otpornost kroz poslovni model** - razviti modele poslovanja koji se mogu prilagoditi značajnim promjenama u potrebama korisnika, okruženju i sl.

Važne sastavnice otpornosti za uspješno prevladavanje kriza

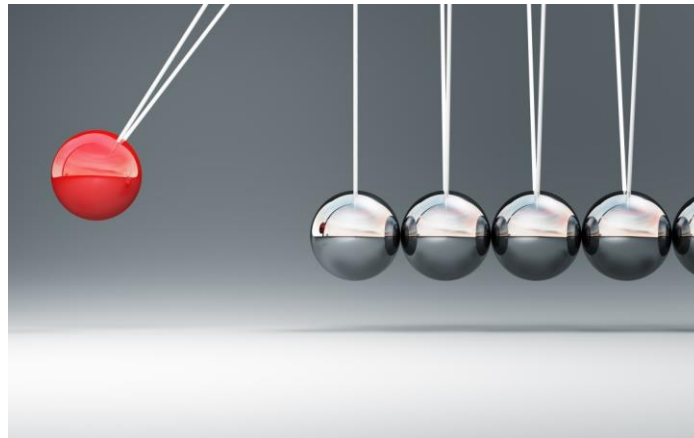
- učinkovito vodstvo
- fokus na svrhu
- izgradnja snažnih odnosa ispunjenih povjerenjem
- Informiranost
- digitalno prisustvo
- pravovremeno uvođenje promjena
- usmjerenost na učenje i ulaganje truda
- ažurnost
- razvoj kulture učenja iz pogrešaka i slavljenje uspjeha
- timski rad i dobrobit zaposlenika

Učinkovito vodstvo kao preduvjet otpornosti

- Prvi i ključan segment otporne organizacije je učinkovito vodstvo
- Lideri otporni na vanjske šokove imaju sposobnost vođenja kroz izazovna vremena tako što će precizno identificirati promjene i bez odgađanja donijeti prave odluke, koliko god teške i bolne one možda bile
- Nužno je biti ažuran, fleksibilan i reagirati brzo u jasnom i suradničkom odnosu sa zaposlenicima
- Zaposlenike je potrebno tretirati kao najvrjedniji dio organizacije: odnos s poštovanjem, jasna komunikacija, dobra radna etika
- Nužno je imati jasnu viziju i dobro surađivati s drugima - neophodno je graditi i održavati mrežu kontakata jer to može biti od presudne važnosti u vremenima krize

Uvođenje promjena spašava poslovanje

- Prije uvođenja promjena u organizacijske procese, potrebno je jasno definirati što je točno potrebno izmijeniti i koliko se to brzo može postići – npr. uvođenje online pružanja usluga
- Neophodno je jasno ocijeniti trenutnu razinu otpornosti organizacije te razinu osposobljenosti za reagiranje na potencijalne krize
- Nakon toga definirati koji dio djelovanja je nužno unaprijediti i koje promjene u strategiji se moraju donijeti



Prikupljanje informacija kao izvor ideja

- Konstantno osluškivati korisnike, uvijek pratiti promjene stanja da bi ih razumjeli ili predvidjeli njihove potrebe
- Koristiti dostupne alate za prikupljanje informacija ili provođenje ispitivanja o stanju i potrebama
- Ocjenu stanja koristiti kao izvor ideja za poboljšanje rada i prilagodbu korisnicima
- Ključno je poznavati bazu korisnika da bi bili što ažurniji ako (ponovno) dođe do situacije da se u potpunosti mora izmijeniti funkcioniranje organizacije



Timski rad i briga za dobrobit zaposlenika

- Fokus na svrhu je iznimno važan, a pogotovo u kriznim situacijama i u situacijama u kojima nisu svi zaposlenici fizički prisutni na svom radnom mjestu - to znači da treba unaprijediti komunikaciju unutar tima i širiti svijest o tome s kojom svrhom se rade stvari
- Važan čimbenik za jačanje otpornosti je izgradnja snažnih iskrenih odnosa koji počivaju na međusobnom povjerenju članova tima i unutar kojih se može podržavati, ali isto tako i imati konstruktivne konflikte koji će dovesti do kvalitetnijih poslovnih odluka
- Lideri trebaju pomaknuti svoj fokus s ciljeva na ljude koji te ciljeve postižu - identificirati kojem članu tima treba podrška, kome pritisak, kome sloboda, a kome jasnoća i struktura, te kako održati i pojačati koheziju tima
- Ako u timovima ne vlada povjerenje, teško je očekivati da će ljudi biti spremni uložiti veće, ponekad i gotovo nadljudske napore, da spase organizaciju u trenucima krize

Što čini HSUIR

- Pripremljen upitnik za članice i provede će se dubinska analiza

UPITNIK O OTPORNOSTI I ODRŽIVOSTI

REPREZENTATIVNIH UDRUGA OSOBA S INVALIDITETOM

- Pripremit će model otpornosti

- Pripremit će model podrške

Za otpornost i opstanak...

“Okupljanje je početak. Držati se zajedno je napredak. Zajednički rad je uspjeh.”

Henry Ford, američki industrijalac





*Sretan Božić
i
Nova Godina!*