



کمبود نیروی ماهر در آلمان

بر اساس نظرسنجی آژانس فدرال کار آلمان کمبود قابل توجه نیروی کار ماهر، حوزه‌های مختلف صنایع و اقتصاد آلمان را تحت تأثیر قرار داده است. این طیفی از مشاغل را در بر می‌گیرد: از برق کار، فلز کار، کارگر صنایع گرمایشی و تهویه مطبوع و دیگر حوزه‌های ساخت‌وساز گرفته تا کارگر مکانیک، فناوری اطلاعاتی و حوزه بهداشت و درمان. آمار نشان می‌دهد که آلمان از ۱۷۷ حوزه فنی در ۶۸ بخش با کمبود کارگر ماهر روبه‌روست. این کمبود در فاصله سال‌های ۲۰۱۸ تا امسال از ۳۲ درصد به ۳۸ درصد رسیده است. در سال ۲۰۲۲ نسبت به سال قبل از آن صنایع هتلداری و رستوران‌داری و راندگی اتوبوس نیز با این مشکل درگیر شده بودند. تنگناها در بخش صنایع گرمایشی و تهویه مطبوع در حال حاضر یکی از پر مشکل‌ترین حوزه‌هاست که پس از پرستاری و دستیاران دندانپزشکی، بیشترین مشکلات را برای پر کردن جای خالی نیروی کار آرموده دارد. حوزه ساختمان‌سازی در آلمان در حال حاضر با بحران مواجه شده و کم نیستند شرکت‌هایی که قرار دادهای خود را لغو می‌کنند. کارشناسان می‌گویند روشن نیست که بحران فعلی در صنعت ساختمان چگونه بر وضعیت مشاغل ماهر تأثیر می‌گذارد.

قیمت‌های بالای ساخت‌وساز و افزایش نرخ بهره منجر به سقوط فعالیت‌های ساختمانی شده است. یورگ دیتیریش، رئیس صنایع حرفه‌ای آلمان نسبت به سقوط صنعت ساختمان هشدار داده و این وضع را به خودروبی تشبیه کرده که «با سرعت زیاد به سمت دیوار حرکت می‌کند و دولتی که به سادگی نمی‌تواند ترمز کند».

صنعت ساخت‌وساز با بیش از ۲ میلیون و ۳۰۰ هزار کارکن، صنعت کلیدی برای مشاغل ماهر است و به گفته دیتیریش این بخش «در حال حاضر در خطر سقوط کامل است».

آژانس فدرال کار آلمان در تلاش برای حمایت از این مشاغل ابتکارات مختلفی را به کار گرفته است؛ از طریق برپایی نمایشگاه‌های آموزشی و برنامه‌هایی که در آن‌ها اطلاعات قابل توجهی به افرادی داده می‌شود که در جست‌وجوی یادگیری حرفه‌ای هستند. این آژانس در خارج از مرزهای آلمان نیز فعالانه در جست‌وجوی نیروی ماهر است.

مجلس آلمان ژوئن امسال قانون جدید ورود نیروی کار متخصص و ماهر خارج از اتحادیه اروپا را تصویب کرد. از موارد جدید این قانون ایجاد «سیستم امتیازی» مشابه کاناداست که در آن «آشنایی به زبان، تجربه کار، سن و رابطه متقاضی با آلمان» مدنظر گرفته می‌شود. با این حال هموار کردن مسیر ورود نیروی کار به آلمان مخالفان جدی هم دارد.

آوارگی ۳۰۰ هزار کودک در سیل لیبی

صندوق کودکان سازمان ملل متحد (یونیسف) اعلام کرد که طوفان اخیر در لیبی زندگی ۳۰۰ هزار کودک در این کشور را تحت تأثیر قرار داده است.

میشل سروادی، نماینده یونیسف در لیبی در بیانیه‌ای تأکید کرد که کودکان در لیبی پس از یک دهه درگیری، با فاجعه جدیدی روبه‌رو هستند. نماینده یونیسف در لیبی افزود: «اولویت این سازمان ارائه کمک‌های بشردوستانه لازم‌به کودکان آسیب‌دیده است.»

او اضافه کرد: «اولویت‌های ما تأمین لوازم بهداشتی، آب و فاضلاب، حمایت‌های روانی و اجتماعی و جست‌وجوی خانواده‌های کودکان مفقود شده به منظور جلوگیری از وقوع یک فاجعه انسانی دیگر است.» یونیسف همچنین از راه‌اندازی یک پوشش امدادی فوری برای حمایت از کودکان و خانواده‌های آسیب‌دیده در واکنش سریع به وضعیت بحرانی بشردوستانه در شرق لیبی پس از وقوع طوفان شدید خبر داد.

این سازمان اعلام کرد که به حمایت مالی به ارزش ۶.۵ میلیون دلار برای ارائه کمک‌های فوری زندگی و کار برای رفع نیازهای کودکان و خانواده‌های آسیب‌دیده در مناطقی مانند البیضاء، المرج، بنغازی، درنه و سایر مناطق آسیب‌دیده نیاز دارد.

کارمندان نیست. همین مسئله آسیب‌هایی را برای کارگران (و همچنین برای کارفرمایان) ایجاد می‌کند؛ چراکه کارمندان به مکانیسم‌هایی برای حفظ ایمنی خود و کارفرمایان نیز به نیروی کار سالم و متعهد نیاز دارند.

شکایت در این برنامه یک روز بوده و حل کامل یک شکایت حدود پنج روز طول می‌کشد. این جدول زمانی فشرده تا حد زیادی به دلیل نحوه رسیدگی برنامه (MD) به شکایات است. این برنامه با کوتاه و غیررسمی کردن فرایند رسیدگی به شکایات و با انجام میانجی‌گری بین کارگران و سرپرستان، باعث شده تا از مسیرهای طولانی رسیدگی و اختلالات کاری جلوگیری شود. این برنامه به سرعت به شکایات رسیدگی می‌کند و بار شکایات را به‌طور چشمگیری کاهش می‌دهد.

نفع نهایی برای مدیران

موفقیت این برنامه خطوط تلفن شکایات کارگران چهار درس مهم و قابل تممیم برای مدیرانی که به دنبال ایجاد مکانیسم‌های مؤثر شکایت هستند ارائه می‌دهد:

– اول آنکه، خطوط تلفن باید در مواقعی به زبان‌ها و از طریق رسانه‌هایی که کارگران ترجیح می‌دهند در دسترس باشد.

– دوم، آنکه خطوط تماس باید محافظت‌های جدی در برابر اقدامات تلافی‌جویانه با مجازات‌های فوری و شدید برای کارگران ایجاد کند.

– سوم آنکه کارگران باید پاسخ سریع به شکایات و نگرانی‌های خود را به خوبی لمس کنند.

– چهارم و در نهایت، حل غیررسمی شکایات می‌تواند درباره نگرانی‌ها و دغدغه‌های کارگران مؤثرتر و سریع‌تر عمل کند.

موفقیت خط تلفنی (MD) نشان می‌دهد که می‌توان بر موانع موجود برای افزایش مشارکت کارگران در درج شکایات و نگرانی‌ها غلبه کرد. نتایج این تحقیق از سوی محققان هاروارد در گفت‌وگو با مدیران نشان می‌دهد که این برنامه توانسته است هزینه‌های جابه‌جایی و جذب نیروی انسانی را به‌شدت کاهش دهد. اکنون با تکیه بر این موفقیت، از این برنامه و خطوط شکایت در هالیوود و برای رسیدگی به آزارهای جنسی نیز استفاده می‌شود. در آخر اینکه، خطوط تلفن شکایت کارگری اگر به خوبی طراحی و اجرا شود و توسط کارگران مورد استفاده قرار گیرد، نه تنها به مدیران کمک می‌کند تا آسیب‌ها را پیدا کنند، بلکه به آن‌ها اجازه می‌دهد تا از رویکرد واکنشی به رویکرد پیشگیرانه در مورد سوءاستفاده در محل کار حرکت کنند.

منبع: hbr.org

راهکاری برای مسائل حوزه کار

جواب تلفن کارگران را بدهید

یکی از استراتژی‌های رایج برای حفظ ایمنی کارگران، اجرای خط تلفنی است که کارگران برای ثبت شکایات از آن استفاده می‌کنند. اغلب اوقات، از این خطوط تلفن استفاده نمی‌شود، نه به این دلیل که کارمندان گلیه‌ای ندارند، بلکه اساساً چنین روش‌هایی مورد اعتماد برخی



خطوط را اداره می‌کنند از نزدیک آشنا شوند.

– کارگران می‌توانند از طریق اپلیکیشن واتساپ نیز با این کارکنان تماس بگیرند یا شکایات خود را ثبت کنند. این خط تلفن به‌صورت شبانه‌روزی، هفت روز هفته، توسط یک نیروی پشتیبان اداره می‌شود.

نیروی بازدارنده تماس کارگران

بسیاری از کارگران از برقراری تماس با این خطوط شکایت واهمه دارند، چراکه آن‌ها از انتقام گرفتن کارگران بالادستی می‌ترسند. کارگران آسیب‌پذیر اغلب نگران این هستند که ساعات کاری آن‌ها بسته شود یا دستمز دشان کاهش یابد. این نوع انتقام‌جویی مستقیم قطعاً نگران‌کننده است و نتایج این تحقیقات نشان می‌دهد که سرپرستان حتی گاهی به‌صورت ناخودآگاه، کارگران را از ثبت شکایات دلسرد می‌کنند. بسیاری از کارفرمایان در مقابل نگرانی‌های مطرح‌شده به سادگی هیچ کاری انجام نمی‌دهند، چون احساس می‌کنند ایجاد تغییر در سیستم‌های غلط دشوار و یا پرهزینه است.

اما برنامه (MD) در این خصوص به سبک متفاوتی عمل کرده است؛ کارفرمایان در ازای شرکت در برنامه (MD) حق بیمه دریافت می‌کنند و کسانی که اجازه انتقام علیه

گزارش

الهام‌آطهری

روزنامه‌نگار

در مطالعه‌ای که به تازگی در دانشگاه هاروارد انجام شده، محققان یک خط تلفن را مورد مطالعه قرار داده‌اند تا ببینند چه چیزی ممکن است در آن متفاوت و یا حتی تکرار شونده باشد. این خط تلفن بخشی از بازوی اجرایی یک برنامه خصوصی نظارت بر زنجیره تأمین (MD) است که عضو شبکه مسئولیت اجتماعی کارگران نیز به حساب می‌آید. برخلاف سایر خطوط تلفن، در حال حاضر از خط تلفن برنامه (MD) به خوبی استفاده می‌شود و بیش از ۴۶۰ تماس تلفنی در طول ۳۰ ماه از سوی تقریباً ۲۶۰ کارگر ثبت شده است. موفقیت این برنامه باززش‌تر هم می‌شود وقتی بدانیم که عمده نیروی کار این برنامه، کارگران مهاجر و از نظر اقتصادی ناپایدار هستند و احتمال بسیار کمی وجود دارد که از خطوط تلفنی شکایت در یک سازمان استفاده کنند. در این مطالعه، سوابق دقیق تماس‌های خط شکایت (MD) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. همچنین نوع و تعداد نگرانی‌های مطرح شده توسط کارگران و فرایندهای تحقیق و حل‌وفصل این نگرانی‌ها ارزیابی شده‌اند. علاوه بر این، با ۱۴ نفر از ذی‌نفعان برنامه (MD) مصاحبه‌هایی انجام شده و نتایج آن نشان می‌دهد که این خط تلفن شکایات برای کارگران از سه جهت با سایر خطوط تلفن شکایات متفاوت است.

چند مورد مجهول

دسترسی به خطوط تلفن برای کارکنان می‌تواند چالش‌برانگیز باشد، چراکه یا کارگران هدف خود را از این تماس به درستی درک نمی‌کنند، یا در زمان‌های مناسب (غیر کاری) پرسنلی برای پاسخگویی به این خطوط وجود ندارد یا کارگران، مانند عموم مردم ترجیح می‌دهند به جای استفاده از یک خط تلفنی مشغول، پیامک ارسال کنند. برنامه (MD) این مشکلات را با دو طرح بسیار کم‌هزینه حل کرده است:

– در این برنامه ابتدا در یک رویداد سالانه به کارگران آموزش داده می‌شود که از این خط تلفن استفاده کنند. این جلسات که برای کارگران اضافه‌کار هم در پی خواهد داشت، توسط تیم آموزشی برنامه (MD) اجرا و هدایت می‌شود و کارگران این فرصت را دارند تا با کسانی که این

گزارش

مدیران بیمارستان‌ها در سرتاسر جهان

در تلاش هستند تا راه‌حلی برای کاهش استرس و فرسودگی شغلی پرستاران و سایر کارکنان بیمارستانی، بعد از همه‌گیری کرونا بیابند. در سال‌های گذشته تحقیقات بسیاری در این باره در سراسر جهان انجام شده که تلاش می‌کند با ارائه راه‌حل‌هایی، عملکرد بیمارستان‌ها را در این زمینه بهبود بخشد. در واقع این راه‌حل‌ها، مسیری برای افزایش مشارکت کارکنان و کاهش میزان استرس و دغدغه‌های کارکنان بیمارستانی هستند.

در یکی از این مطالعات، داده‌های جمع‌آوری‌شده از بیش از ۸۰ بیمارستان در ایالت ویکتوریا (پرجمعیت‌ترین ایالت استرالیا) در یک دوره شش‌ساله مورد بررسی قرار گرفته که شامل اطلاعات بیش از ۹۲ هزار کارمند مراقبت‌های بهداشتی از جمله پزشکان، مدیران و کارکنان پشتیبانی می‌شود. در این مطالعه، اثرات مشارکت کارکنان مورد بررسی قرار گرفته و نتایج آن نشان می‌دهد مشارکت بیشتر کارکنان تأثیر مثبتی بر نتایجی مانند هزینه‌های بیمارستان (ادعای بیمه علیه بیمارستان برای صدمات یا عوارض ناشی از سهل‌انگاری، اثربخشی درمان (اندازه‌گیری شده با نرخ پذیرش مجدد بیمار) و سطح عفونت‌ها و شرایط اکتسابی بیمارستان (آسیب‌ها و عوارض جراحی) دارد. به عنوان مثال، تجزیه و تحلیل طولی این مطالعه نشان می‌دهد که افزایش یک‌درصدی مشارکت کارکنان، منجر به کاهش سه‌درصدی در عوارض اکتسابی بیمارستان و کاهش هفت‌درصدی برای پذیرش مجدد در بیمارستان می‌شود. همچنین نتایج این مطالعه و یافته‌های آن در خصوص تجربه آموزش به مدیران مراقبت‌های بهداشتی و گفت‌وگو با چندین سازمان دولتی درگیر در این مسئله، سه راه‌حل

کلیدی برای افزایش مشارکت کارکنان در بیمارستان‌ها ارائه می‌دهد که در ادامه می‌خوانید:

۱- اولویت‌بندی ایمنی بیمار و کارکنان مشارکت واقعی کارکنان تنها زمانی امکان‌پذیر است که کارکنان احساس کنند ایمنی آن‌ها و بیماران‌شان در اولویت بیمارستان قرار دارد. برای رسیدن به این احساس، بیمارستان‌ها می‌توانند کارکنان را تشویق کنند تا خطاها یا مشکلاتی را که ایمنی بیمار یا کارکنان را به خطر می‌اندازد، مشاهده، گزارش و رفع کنند. یکی از رویکردهایی که می‌تواند به دستیابی به این امر کمک کند، انتخاب کارکنان برای خدمت به عنوان الگو و آموزش ایمنی و بهداشت حرفه‌ای برای کاهش خطرات محیط کار (مانند خشنونت شغلی، قلدری، خستگی ناشی از کار) یا آموزش فرایند عملیاتی و خدماتی برای بهبود رسیدگی به بیمار است.

۲- ایجاد فرهنگ مسئولیت‌پذیری تحقیقات نشان می‌دهد زمانی که کارکنان مراقبت‌های بهداشتی برای رفتارهای ضعیف یا عملکرد ضعیف خود پاسخگو نباشند، اثرات نامطلوبی را در سیستم درمانی ایجاد می‌کنند که نتایج کار بیمارستان را در بلندمدت تضعیف می‌کند. این اثرات شامل عدم تمایل به صحبت و ترس در ارائه بازخورد است. بنابراین بیمارستان‌هایی که به‌طور فعال، فرهنگ مسئولیت‌پذیری را ایجاد و پرورش می‌دهند، تضمین می‌کنند که کارکنان در قبال اقدامات خود مسئول هستند و به آن‌ها فضایی برای یادگیری از اشتباهات می‌دهند. همچنین کارکنان را تشویق می‌کنند که نسبت به خطاها واکنش نشان دهند، رفتارهای مشکل‌ساز دیگران را شناسایی کنند و هنگامی که شاهد اعمال یا رفتارهایی هستند که با ختم‌شده‌های بیمارستانی مطابقت ندارد، درباره آن با مدیران صحبت کنند. البته این فرهنگ باید با آزادی کارکنان برای پیشنهاد بهترین راهکارها و داشتن



در این تحقیق، مدیران یک ابزار گزارش رویداد برای ایجاد رویه‌های شفاف گزارش‌دهی و رسیدگی به حوادث، رفتارها و اقداماتی که کیفیت مراقبت از بیمار و کارکنان و ایمنی بیمار را تضعیف می‌کنند، ایجاد کردند. این اقدامات به توسعه «فرهنگ گفت‌وگو» در بین کارکنان بیمارستان کمک کرد و اجرای آن حمایت قوی کارکنان بیمارستان را به همراه داشت. در طول همه‌گیری کرونا، فشار زیادی بر بیمارستان‌ها برای ارائه مراقبت‌های با کیفیت در کنار منابع محدود وجود داشت که شاید یکی از بیشترین فشارهای وارده به سیستم بیمارستانی و بهداشت در چند دهه گذشته بود. حتی زمانی که همه‌گیری فروکش کرد نیز اثرات آن بر امور مالی بیمارستان‌ها و کارکنان‌شان باقی ماند و البته همچنان نیز وجود دارد. در این شرایط سخت، بیمارستان‌ها باید برای افزایش وفاداری کارکنان خود بیشتر تلاش کنند تا بتوانند از پتانسیل آن‌ها در شرایط سخت بیشتر و بهتر استفاده کنند.

منبع: فایننشال تایمز