

## دليل المديرين لإبلاغ الموظفين بخفض القوى العاملة

إن المديرين يحتلون منصبا قياديا وغالبًا ما يعملون في بيئة يسود فيها الغموض والريبة، ما قد يكون مرهقًا جدًا. قد يشعر بعض المديرين بضغط أكثر من غيرهم في أثناء خفض القوى (RIF) اعتمادًا على نوع العلاقة مع موظفيهم ومدى طولها.

إليك قائمة بالنصائح لمساعدتك على الاستعداد لإبلاغ موظف عن RIF:

- تحدث مع الموظفين المختارين في مكان خاص. وإن أمكن، فاطلب من شخص آخر الحضور.
- أظهر الاهتمام والاحترام--فإنه ضروري لهؤلاء المتأثرين بتسريح العمال من الخدمة والمتبقين.
- حافظ على التواصل البصري الجيد وحاول أن تكون على طبيعتك.
- تواصل بصراحة وصدق قدر الإمكان.
- التزم بالحقائق وكُن حازمًا فيما يخص قرارات الشركة. لا تقدم أي ضمانات أو التزامات، إلا إذا كنت تعلم أنها دقيقة بنسبة 100%.
- تأكد من فهمك لسياسات الموارد البشرية الأكثر قابلية للتطبيق وإجراءاتها. كُن على دراية بإبلاغ المعلومات، مثل مكافآت نهاية الخدمة والمزايا الصحية وخدمات EAP/التوظيف الخارجي التي يتم تقديمها.
- إذا طُرح عليك سؤال ولا تعرف الإجابة، فوافق على استكشاف الأمر والعودة إلى الشخص.
- أكد أن اتخاذ قرار خفض القوى العاملة كان صعبًا على الجميع. تجنب إلقاء اللوم على أي شخص.
- أظهر الاحترام والشعور بالتعاطف. اسمح للموظف بالتعبير عن مشاعره ولا تكن دفاعيًا.
- استعد لما هو غير متوقع. سيتفاعل كل موظف تقريبًا على نحو مختلف، لذلك لا تتفاجأ إذا رأيت مجموعة واسعة من ردود الفعل.

## فهم ردود الفعل التي قد يعبر عنها الموظفون في أثناء إجراء RIF

قد يكون من المجدي تقييم كل موظف يتم إخطاره وتوقع رد فعله. من المهم فهم مدى انسجام موظفيك مع الآخرين، واتباع السياسات العامة والشعور حيال إدارة الشركة. هذا سيساعدك أن تكون أكثر استعدادًا بينما تساعدك في الانتقال.

من المهم فهم بعض أنماط التفاعل النموذجية وكيفية الاستجابة لها:

**الرفض** – عدم قدرة الموظفين على فهم المعلومات. يشعرون أنه كابوس.

**استجابتك** – أعط الموظفين فرصة استيعاب المعلومات. أعد صياغة الحقائق بطرق مختلفة. تعاطف معهم من خلال قول عبارات، مثل "أعلم أن هذه صدمة كبيرة" أو "يصعب حقًا استيعاب هذا في البداية". وجه الموظف لما يجب فعله: شجعه على الاتصال بك أو بقسم الموارد البشرية إذا كان لديه أي أسئلة.

**البكاء** – قد يبكي بعض الموظفين أو يصابون بحالة هستيرية عندما يتم إبلاغهم بإلغاء منصبهم—هذا طبيعي.

**استجابتك** – دع الشخص يعبر عن بعض مشاعره. احرص على توفير مناديل. شجع الموظف على محاولة التهدئة من خلال التنفس من خلال الأنف والزفير من خلال فمه – هذا سيؤدي إلى خفض معدل ضربات القلب ومساعدته على الهدوء. تعاطف مع صدمة إبلاغ المعلومة من خلال قول عبارات، مثل "أفهم ذلك". أعد توجيهه إلى ما يحتاج إلى معرفته والقيام به. إذا لم يهدأ الموظف، فاطلب المساعدة.

**القلق** – قد يشعر بعض الموظفين بالإغماء أو التوتر الشديد. يمكن لأخبار مفاجئة بهذا الحجم أن تُعرض الأشخاص لحالة من الذعر. هذه المعلومات ربما لم تخطر على بالهم من قبل وقد يفكرون في الأثر الأكثر سوءًا على حياتهم اليومية.

**استجابتك** – دع الموظف يعبر عن مشاعره. طمئنه بشأن عملية التخفيض والخدمات المتاحة له. ذكّره بأن هذه صدمة وسيستغرق الأمر وقتًا لوضع خطة تعافٍ. شجعه على اتخاذ خطوة تلو الأخرى.

**السلوك الغاضب** – سيكون الغضب رد فعل لبعض الموظفين. ينجم رد الفعل هذا من مشاعر الخيانة والعجز والشعور بفقدان السيطرة. قد يرفعون أصواتهم أو ضرب قبضتهم على الطاولة من الإحباط. هذا رد فعل شائع، ولكنه من أكثر ردود الفعل المزعجة. قد تشعر براحة أكبر في وجود زميل معك في الغرفة.

**استجابتك** – ابق هادئًا واستخدم صوتًا هادئًا ودعمهم يعبرون عن مشاعرهم. لا تحاول الدفاع عن الشركة أو تبرير القرار. تعاطف مع مشاعر الخيانة والإنكار من دون الانحياز. إذا كان لديهم المزيد من الأسئلة حول كيف تم اتخاذ هذه القرارات، فقم بإحالتهم إلى قسم الموارد البشرية.

## سلوك التهديد – إن التحضير لهذا الاجتماع ضروري.

عادةً ما يكون للموظفين الذين قد يستجيبون بسلوك تهديدي تاريخ بإظهار علامات ودلائل لهذا النوع من السلوك. ما يلي قائمة بهذه العلامات والدلائل:

### العلامات التحذيرية:

- موظف كثير التذمر، يقدم شكاوى وتظلمات.
- موظف يتنمر على الآخرين لفظيًا أو جسديًا أو كتابيًا.
- موظف لديه شعور باستحقاق الترقية.
- موظف يحتقر السلطة.
- موظف معروف بإلقاء الأشياء أو كسرها، أو يجعل منطقة العمل مليئة "بالنفايات".
- موظف لديه شغف بالأسلحة أو المسدسات.

**قبل الاجتماع:** تأكد تمامًا من وجود زميل آخر معك في الغرفة. حدّد إشارة مع زميلك للإشارة إلى ضرورة استدعاء الأمن أو الشرطة، إذا أصبح الموظف يمثل تهديدًا. تأكد من إخطار الأمن بوقت الاجتماع حتى يمكن نشرهم بالقرب من المكتب إذا لزمتم مرافقة الموظف خارج المبنى.

**استجابتك –** إذا أصبح شخص ما يمثل تهديدًا في أثناء الاجتماع، فالتمزم الهدوء واستخدم صوتًا هادئًا. تحلّ بالصبر وكُن مطمئنًا ولا تمثل تهديدًا. تجنب مؤقتًا مناقشة أي تخفيض في القوى العاملة وغادر الغرفة في أسرع وقت ممكن.

# Optum

يُنغى ألا يُستخدم هذا البرنامج لتلبية احتياجات حالات الطوارئ أو الرعاية العاجلة. في حالة الطوارئ، اتصل برقم 911 إذا كنت في الولايات المتحدة، أو برقم هاتف خدمة الطوارئ المحلية إذا كنت خارج الولايات المتحدة أو اذهب إلى أقرب منشأة إسعاف وغرفة طوارئ. لا يحل هذا البرنامج محل رعاية الطبيب أو الرعاية المتخصصة. ونظرًا لاحتمال وجود تضارب في المصالح، لن تُقدّم الاستشارات القانونية في القضايا التي قد تنطوي على اتخاذ إجراءات قانونية ضد Optum أو الشركات التابعة لها، أو أي كيان يتلقى المتصل من خلاله هذه الخدمات مباشرةً أو بطريقة غير مباشرة (على سبيل المثال، صاحب العمل أو الخطة الصحية). هذا البرنامج وجميع مكوناته، على الأخص الخدمات المقدمة لأفراد الأسرة بعمر أقل من 16 عامًا، قد لا يكون متاحًا في جميع المواقع وهو يخضع للتغيير دون إخطار مسبق. قد تتفاوت الخبرة و/أو المستويات التعليمية لموارد برنامج مساعدة الموظفين بناءً على متطلبات العقد أو متطلبات الدولة التشريعية. قد يتم تطبيق استثناءات التغطية وقبورها.

© 2023 Optum, Inc. جميع الحقوق محفوظة. Optum® هي علامة تجارية مسجلة لشركة Optum, Inc. في الولايات المتحدة وغيرها من الولايات القضائية. جميع العلامات التجارية أو أسماء المنتجات الأخرى هي علامات تجارية مسجلة أو علامات مسجلة لمالكها أصحابها المعنيين. Optum هي ربة عمل يؤمن بتكافؤ الفرص.