

Guía para gerentes para informar a los empleados sobre una reducción de personal

Los gerentes ocupan una posición de liderazgo y a menudo trabajan en un entorno de ambigüedad e incertidumbre, lo que puede ser muy estresante. Algunos gerentes pueden sentirse más estresados que otros durante una reducción de personal (reduction in force, RIF), según el tipo y la duración de la relación con sus empleados.

A continuación, encontrará una lista de consejos que le ayudarán a prepararse para comunicar una reducción de personal a un empleado:

-
- ❑ Hable con los empleados elegidos en un lugar privado. Si es posible, pídale a otra persona que esté presente.
 - ❑ Demuestre interés y respeto: es fundamental para los afectados por el despido y para quienes conservan el empleo.
 - ❑ Mantenga un buen contacto visual e intente ser usted mismo.
 - ❑ Comuníquese de la manera más sincera y abierta posible.
 - ❑ Límitese a los hechos y manténgase firme con respecto a las decisiones de la compañía. NO asegure nada ni se comprometa con nada, a menos que sepa que es 100% cierto.
 - ❑ Asegúrese de conocer las Normas y Procedimientos de Recursos Humanos que más se aplican. Esté al tanto de cómo comunicar información como las indemnizaciones por despido, los beneficios de salud y los servicios de recolocación/del Programa de Asistencia al Empleado (Employee Assistance Programme, EAP) que se ofrecen.
 - ❑ Si le hacen una pregunta y no sabe la respuesta, acepte averiguarla y volver a comunicarse con la persona.
 - ❑ Haga hincapié en que la decisión de reducir el personal fue difícil para todos. Evite culpar a alguien.
 - ❑ Sea respetuoso y empático. Permita que el empleado comunique sus sentimientos y no se ponga a la defensiva.
 - ❑ Prepárese para lo inesperado. Casi todos los empleados reaccionarán de manera diferente, así que no se sorprenda si ve una amplia variedad de reacciones.

Explicación sobre las reacciones que los empleados pueden tener durante una reducción de personal

Podría ser útil evaluar a cada uno de los empleados a los que se notificará y anticipar su reacción. Es importante saber cómo se llevan sus empleados con los demás, cómo siguen las normas generales y cómo se sienten con respecto a la gerencia de la compañía. Esto le permitirá estar más preparado para ayudarles con la transición.

Es importante entender algunas de las maneras típicas de reaccionar y cómo responder a ellas:

Negación: Los empleados no pueden comprender la información. Sienten que se trata de una pesadilla.

Su respuesta: Dé al empleado tiempo para asimilar la información. Reformule los hechos de diferentes maneras. Para empatizar con él, dígame cosas como: “Sé que esto es bastante impactante” o “Esto es realmente difícil de entender al principio”. Indíquele qué tiene que hacer. Alíentelo a que lo llame a usted o al Departamento de Recursos Humanos (RR. HH.) si tiene preguntas.

Llanto: Algunos empleados podrían llorar o no poder controlar sus emociones cuando se les comunica que su puesto de trabajo ha sido eliminado; es normal.

Su respuesta: Deje que la persona exprese algunos de sus sentimientos. Asegúrese de tener pañuelos de papel a la mano. Anime al empleado a inhalar por la nariz y exhalar por la boca para intentar calmarse; esto le reducirá la frecuencia cardíaca y le ayudará a tranquilizarse. Diga cosas como “Lo entiendo” para empatizar con el impacto causado por la información. Redirija al empleado a lo que necesita saber y hacer. Si no se calma, busque ayuda.

Ansiedad: Es posible que algunos empleados se sientan aturdidos o extremadamente nerviosos. Una noticia repentina de esta magnitud puede hacerles entrar en pánico. Se trata de información que tal vez nunca hayan considerado y quizá piensen en el peor impacto posible en su vida cotidiana.

Su respuesta: Deje que el empleado exprese sus sentimientos. Tranquilícelo con respecto al proceso de reducción y los servicios a su disposición. Recuérdele que es una situación impactante y que llevará tiempo elaborar un plan de recuperación. Recomiéndele dar un paso a la vez.

Comportamiento Agresivo: Algunos empleados responderán con enojo. Esta reacción es consecuencia de sentirse traicionados, impotentes y fuera de control. Quizá levanten la voz o golpeen la mesa con el puño a causa de la frustración. Se trata de una reacción frecuente, pero una de las más inquietantes. Es posible que usted se sienta más cómodo si hay un colega en la sala con usted.

Su respuesta: Mantenga la calma, use una voz suave y deje que el empleado exprese sus sentimientos. No intente defender a la compañía ni justificar la decisión. Empatice con los sentimientos de traición y recelo sin tomar partido. Si el empleado tiene más preguntas sobre cómo se tomaron las decisiones, refiéralo a Recursos Humanos.

Comportamiento Amenazante: La preparación para esta reunión es esencial.

Los empleados que podrían responder con un comportamiento amenazante suelen tener antecedentes de signos y síntomas de este tipo de comportamiento. La siguiente es una lista de estos:

Signos de advertencia:

- Un empleado que con frecuencia está descontento y presenta quejas y quejas formales.
- Un empleado que acosa a otros verbalmente, físicamente o por escrito.
- Un empleado que tiene la sensación de tener derecho a ascender.
- Un empleado que desprecia la autoridad.
- Un empleado que es conocido por arrojar o romper cosas, o por “ensuciar” el área de trabajo.
- Un empleado que tiene una fascinación por las armas o las pistolas.

Antes de la reunión: Cerciórese de que haya un colega con usted en la sala. Determine una señal con su colega para indicar la necesidad de llamar a los servicios de seguridad o a la policía si el empleado se vuelve amenazante. No olvide notificar la hora de la reunión a los servicios de seguridad para que se sitúen cerca de la oficina en caso de que tengan que escoltar al empleado fuera de las instalaciones.

Su respuesta: Durante la reunión, si alguien se vuelve amenazante, mantenga la calma y use una voz suave. Tenga paciencia, tranquilice y no amenace. Deje de hablar de la reducción de personal y váyase de la sala lo antes posible.



Este programa no se debe usar para necesidades de atención de urgencia ni de emergencia. En caso de emergencia, llame al 911 si se encuentra en los Estados Unidos, o llame al número de teléfono de los servicios de emergencia locales si se encuentra fuera de los Estados Unidos, o diríjase a la sala de emergencias o al centro ambulatorio más cercano. Este programa no sustituye la atención de un médico o profesional. Debido a la posibilidad de un conflicto de intereses, no se proporcionarán consultas legales sobre asuntos que puedan implicar acciones legales contra Optum o sus afiliadas, ni contra ninguna entidad a través de la cual la persona que llama esté recibiendo estos servicios directa o indirectamente (p. ej., a través de la empresa para la cual trabaja o de un plan de salud). Este programa y todos sus componentes, en especial los servicios para familiares menores de 16 años, tal vez no estén disponibles en todos los lugares y están sujetos a cambios sin previo aviso. Los niveles educativos o de experiencia de los recursos del Programa de Asistencia al Empleado podrían variar según los requisitos contractuales o los requisitos normativos del país. Es posible que se apliquen exclusiones y limitaciones de la cobertura.