

המדריך למנהלים לנושא הודעה לעובדים על צמצום בכוח העבודה

מנהלים נמצאים בעמדת הנהגה ולעיתים קרובות עליהם לעבוד בסביבות של ערפול ואי-ודאות, דבר שעלול להיות מלחיץ מאוד. יש מנהלים שיחושו יותר לחץ מאחרים במהלך צמצומים במצבת כוח האדם, בהתאם לסוג הקשר עם העובדים שלהם ולאורכו של קשר זה.

הנה רשימת טיפים שיעזרו לכם להתכונן לספר לעובד על צמצום במצבת כוח האדם:

- יש לדבר עם העובד הנבחר במקום פרטי. אם אפשר, ודאו שיהיה עוד אדם נוכח בפגישה.
- הפגינה אכפתיות וכבוד; דבר זה חיוני גם עבור אלה שמשרותיהם אובדות בגל הצמצומים וגם עבור אלה ששורדים אחריהן.
- שימרו על קשר עין מוצלח ונסו להתנהג בצורה טבעית.
- דברו והעבירו מידע בצורה הכנה והפתוחה ביותר שאפשר.
- דברו רק על דברים עובדתיים והיו נחوشים לגבי ההחלטות של החברה. אל תציעו שום הבטחה או התחייבות אלא במקרה שאתם יודעים ב-100% שהם מדויקים.
- ודאו שאתם מבינים את כתבי המדיניות והנהלים של מחלקת משאבי אנוש אשר ישימות בפרט במקרה זה. דעו כיצד להעביר מידע על חבילות פיצויים, הטבות בתחום ביטוח הבריאות ותוכניות EAP/תעסוקה אשר מוצעות.
- אם אתם נשאלים שאלה ואינכם יודעים את התשובה, סכמו שתחזרו אל האדם עם תשובה.
- הדגישו שקבלת ההחלטה לצמצם את כוח האדם היתה קשה לכולם. הימנעו מהאשמת גורמים כלשהם.
- דברו באופן מכבד ועם אמפתיה. הניחו לעובד או לעובדת לדבר את הרגשות שלהם ואל תיכנסו למגננה.
- היו מוכנים לבלתי-צפוי. כמעט כל עובד יגיב בצורה שונה; אל תהיו מופתעים אם תראו מגוון נרחב של תגובות.

הבנת התגובות שעובדים יכולים להביע במהלך צמצומים

ייתכן שכדאי לבצע הערכה של כל אחד מהעובדים שיקבל את הודעת הצמצום ולחזות מראש את התגובה של כל אחד מהם. חשוב להבין כיצד מסתדרים העובדים עם אנשים אחרים, עד כמה הם יודעים לעמוד בתנאי מדיניות כלליים ומה דעתם לגבי הנהלת החברה. הדבר יעזור לכם להיות מוכנים יותר לעזור להם בתקופת המעבר.

חשוב להבין כמה מדפוסי התגובה האופייניים וכיצד להגיב להם:

הכחשה - עובדים לא מצליחים להבין את המידע. הם חשים שכל מה שקורה הוא חלק מסייט.

התגובה שלכם - תנו לעובד זמן לעכל את המידע. חזרו על העובדות כפי שהן, בדרכים שונות. השתתפו ברגשותיהם באמצעות אמירות כמו "זה אכן הלא משמעותי", או "ממש קשה להבין את זה בהתחלה." תנו לעובד הנחיות לגבי הפעולות הנדרשות מהם. עודדו אותו או אותה ליצור קשר איתכם או עם מחלקת משאבי האנוש אם יש להם שאלות.

בכי - חלק מהעובדים עלולים לבכות או לאבד שליטה כאשר מספרים להם שהמשרה שלהם בוטלה. זוהי תופעה נורמלית.

התגובה שלכם - תנו לאדם לבטא חלק מהרגשות שלו. ודאו שיש לכם ממחטות נייר זמינות. עודדו את העובד להירגע באמצעות נשימה מכוונת: שאיפה דרך האף ונשיפה דרך הפה - פעולה זו תאט את קצב הלב ותעזור להם להירגע. הביעו השתתפות בצערם לגבי ההלם של קבלת המידע באמצעות אמירות כמו "כן, זה מובן לי." כוונו אותם אל מה שהם צריכים לדעת ולעשות. אם העובד לא מצליח להירגע, קיראו לעזרה.

חרדה - עובדים מסוימים עלולים לחוש חולשה או תופעות נירולוגיות. חדשות פתאומיות בתחום חשוב כל כך עלול להעביר אנשים למצב של פניקה. זהו מידע שהם אולי לא חשבו עליו עד כה אף פעם וייתכן שהם חושבים על ההשפעה הגרועה ביותר שעלולה להיות על חיי היומיום שלהם.

התגובה שלכם - תנו לאדם לבטא את הרגשות שלו. הרגיעו אותם לגבי תהליך הצמצומים ולגבי השירותים הזמינים להם. הזכירו להם כי זהו אכן הלא ושייקח זמן עד שהם ישלימו תוכנית שיקום. עודדו אותם לקחת את הדברים צעד אחד צעד.

התנהגות זועמת - יש עובדים שגיבו בזעם. תגובה זו מגיעה מתוך הרגשות של בגידה, חוסר-אונים וחוסר-שליטה. הם עלולים להרים את הקול או לדפוק על השולחן באגרופ מתוך תסכול. זוהי תגובה נפוצה, אבל אחת מהמטרידות ביותר. ייתכן שהימצאותו של עמית לעבודה בחדר תעזור לכם להרגיש בנוח.

התגובה שלכם - שימרו על רוגע, דברו בקול רגוע ותנו לעובדים להביע את הרגשות שלהם. אל תנסו להגן על החברה או להצדיק את ההחלטה. הביעו אמפתיה על תחושת הבגידה ועל חוסר היכולת להאמין שזה אכן המצב, מבלי לנקוט עמדה. אם יש להם שאלות נוספות על האופן שבו נתקבלו החלטות, יש להפנות אותם אל מחלקת משאבי אנוש.

התנהגות מאיימת - חיוני להתכונן לפגישה.

לעובדים שעלולים להגיב בהתנהגות מאיימת יש בדרך כלל היסטוריה של סימנים מקדימים של התנהגות מסוג זה. להלן רשימת סימנים כאלה:

סימני אזהרה:

- עובד שנוטה להיות ממורמר, לא מרוצה, ומגיש תלונות ועררים.
- עובד שמתעמר באחרים במילים, במעשים פיזיים או בכתב.
- עובד עם תחושה שקידום הוא זכות המגיעה לו.
- עובד שבז לסמכות.
- עובד שידוע בכך שזרק או שבר דברים או "זורע הרס" בסביבת העבודה.
- עובד עם עניין מוגזם בכלי נשק או רובים.

לפני הפגישה: הקפידו מאוד להביא איתכם לחדר שבו תתקיים הפגישה את אחד מעמיתים לעבודה. קיבעו מראש עם עמית זה את האות שייצין את הצורך לזמן את האבטחה או את המשטרה, אם העובד מתחיל לאיים. הקפידו לעדכן את האבטחה על מועד הפגישה, כדי שיוצב שומר בסמוך למשרד אם עולה הצורך ללוות את העובד אל מחוץ למשרדי החברה.

התגובה שלכם - אם מישהו מתחיל להיות מאיים, שימרו על רוגע ודברו בקול רך ושקט. הפגינו סבלנות, עידוד ואל תהיו מאיימים כלל. הפסיקו מייד את השיחה בנושא הצמצומים ועיזבו את החדר בהקדם האפשרי.



אין להשתמש בתוכנית זו במקרי חירום או לצרכים דחופים. במקרה חירום, התקשרו ל-911 אם אתם בתחומי ארצות הברית, או לשירותי החירום המקומיים אם אתם מחוץ לארצות הברית, או גש/י אל חדר המיון הקרוב ביותר. תוכנית זו אינה מהווה תחליף לטיפול רפואי או מקצועי. עקב הפוטנציאל לניגוד אינטרסים, ייעוץ משפטי לא יוענק בנושאים שעלולים לכלול פעולה משפטית כנגד Optum או החברות המסונפות אליה, או כל ישות שדרכה המתקשר מקבל שירותים אלה באופן ישיר או עקיף (למשל, המעסיק או תוכנית שירותי בריאות). ייתכן שהתוכנית על כל מרכיביה, במיוחד השירותים לבני משפחה מתחת לגיל 16, לא תהיה זמינה במספר אזורים, והיא כפופה לשינויים ללא הודעה מוקדמת. ניסיונם ורמת השכלתם של אנשי תוכנית הסיוע לעובדים עשויים להשתנות לפי דרישות החוזה או הרגולציה בארצם. ייתכן שיחולו הגבלות והחרגות על הכיסוי.

© 2023 Optum, Inc. כל הזכויות שמורות. Optum® הוא סימן מסחרי רשום של Optum, Inc. בארה"ב ובתחומי שיפוט אחרים. כל שמות המותגים והמוצרים האחרים הם סימנים מסחריים או סימנים רשומים או קניין של בעליהם הרלוונטיים. Optum היא מעסיק שמקפיד על שוויון הזדמנויות.