

## Panduan pengurus untuk memaklumkan pekerja pengurangan kuasa

Pengurus berada dalam kedudukan kepimpinan dan selalunya bekerja dalam persekitaran kekaburan dan ketidakpastian, yang boleh menyebabkan tekanan yang sangat tinggi. Sesetengah pengurus mungkin berasa lebih tertekan daripada yang lain semasa pengurangan kuasa (RIF) bergantung pada jenis dan tempoh perhubungan dengan pekerja mereka.

**Berikut ialah senarai petua untuk membantu anda membuat persediaan untuk menyampaikan RIF kepada pekerja:**

- 
- Bercakap dengan pekerja yang dipilih di tempat yang peribadi. Sediakan orang lain yang hadir, jika boleh.
  - Tunjukkan keprihatinan dan rasa hormat--ini penting kepada mereka yang terjejas oleh pemberhentian dan yang terselamat.
  - Kekalkan hubungan mata yang baik dan cuba menjadi diri anda sendiri.
  - Berkomunikasi dengan jujur dan terbuka yang mungkin.
  - Berpegang teguh kepada fakta dan tegas tentang keputusan syarikat. JANGAN membuat apa-apa jaminan atau komitmen, melainkan anda tahu ia adalah 100% tepat.
  - Pastikan anda memahami Polisi & Prosedur Sumber Manusia yang paling bersesuaian. Berpengetahuan tentang menyampaikan maklumat seperti pakej pemberhentian, faedah kesihatan dan perkhidmatan EAP/outplacement yang ditawarkan.
  - Jika anda ditanya soalan dan anda tidak tahu jawapannya, bersetuju untuk mengetahui dan kembali kepada orang tersebut.
  - Tegaskan bahawa membuat keputusan untuk pengurangan kuasa adalah sukar bagi semua orang. Elakkan daripada menyalahkan sesiapa.
  - Bersikap hormat dan empati. Benarkan pekerja untuk menyatakan perasaan mereka dan jangan bersikap defensif.
  - Sediakan diri anda untuk perkara yang tidak disangka-sangka. Hampir setiap pekerja akan bertindak balas dengan cara yang berbeza, jadi jangan terkejut jika anda melihat pelbagai tindak balas.

## Memahami tindak balas yang mungkin dinyatakan oleh pekerja semasa RIF

---

Ia mungkin berguna untuk menilai setiap pekerja yang dimaklumkan dan menjangkakan reaksi mereka. Adalah penting untuk memahami sejauh mana pekerja anda bergaul dengan orang lain, mematuhi dasar umum dan merasakan pengurusan syarikat. Ini akan membantu anda lebih bersedia semasa anda membantu mereka dalam peralihan.

Adalah penting untuk memahami beberapa corak tindak balas biasa dan cara untuk bertindak balas terhadapnya:

**Penafian** - Kakitangan tidak dapat memahami maklumat tersebut. Mereka merasakan ini adalah mimpi buruk.

**Tanggapan anda** - Berikan masa pekerja untuk mencerna maklumat. Nyatakan semula fakta dengan cara berbeza. Berempati dengan mereka dengan mengatakan perkara seperti, “Saya tahu ini adalah satu kejutan” atau “Ini benar-benar sukar untuk difahami pada mulanya.” Beri arahan kepada pekerja tentang apa yang mereka perlu lakukan. Galakkan mereka untuk menghubungi anda atau Jabatan Sumber Manusia jika mereka mempunyai pertanyaan.

**Menangis** - Sesetengah pekerja mungkin menangis atau menjadi histeria apabila mereka diberitahu bahawa tugas mereka telah dihapuskan—ini adalah perkara biasa.

**Tanggapan anda** - Biarkan orang itu meluahkan perasaannya. Pasti dan sediakan tisu. Galakkan pekerja untuk cuba bertenang dengan menarik nafas melalui hidung dan keluar melalui mulut mereka—ini akan merendahkan degupan jantung mereka dan membantu mereka untuk bertenang. Berempati dengan kejutan maklumat dengan menyebut perkara seperti “Saya faham”. Halakan semula mereka kepada perkara yang perlu mereka ketahui dan perlu lakukan. Sekiranya pekerja tidak tenang, dapatkan bantuan.

**Kebimbangan** - Sesetengah pekerja mungkin berasa pitam atau gugup. Berita mengejut sebesar ini boleh menyebabkan orang ramai panik. Ini adalah maklumat yang mungkin tidak pernah mereka pertimbangkan sebelum ini dan mungkin memikirkan kesan terburuk yang mungkin terjadi pada kehidupan seharian mereka.

**Tanggapan anda** - Biarkan pekerja meluahkan perasaan mereka. Yakinkan mereka tentang proses pengurangan dan perkhidmatan yang tersedia kepada mereka. Ingatkan mereka ini adalah satu kejutan dan memerlukan masa untuk memikirkan pelan pemulihan. Galakkan mereka untuk mengambil satu langkah demi satu.

**Kelakuan Marah** - Sesetengah pekerja akan bertindak balas dengan marah. Reaksi ini datang daripada perasaan pengkhianatan, tidak berdaya, dan perasaan di luar kawalan. Mereka mungkin meninggikan suara atau menghentakkan penumbuk ke atas meja kerana kecewa. Ini adalah reaksi biasa, tetapi salah satu yang paling tidak selesa. Anda mungkin berasa lebih selesa untuk mempunyai rakan sebaya di dalam bilik bersama anda.

**Tanggapan anda** - Bertenang, gunakan suara yang lembut dan biarkan mereka meluahkan perasaan mereka. Jangan cuba mempertahankan syarikat atau mewajarkan keputusan tersebut. Berempati dengan perasaan pengkhianatan dan tidak percaya tanpa menyebelahi. Jika mereka mempunyai soalan lanjut tentang bagaimana keputusan itu dibuat, rujuk mereka kepada Sumber Manusia.

## **Kelakuan Mengancam - Persediaan untuk mesyuarat ini adalah penting.**

Pekerja yang mungkin bertindak balas dengan tingkah laku yang mengancam biasanya mempunyai sejarah memberi tanda dan gejala kepada jenis tingkah laku ini. Berikut adalah senarai daripada mereka:

### **Isyarat Amaran:**

- Seorang pekerja yang sering tidak berpuas hati, memfailkan aduan dan rungutan.
- Seorang pekerja yang membuli orang lain secara lisan, fizikal atau secara bertulis.
- Seorang pekerja yang mempunyai hak untuk bergerak ke atas.
- Seorang pekerja yang menghina kuasa.
- Seorang pekerja yang telah diketahui membuang atau memecahkan sesuatu, atau “menyampah” kawasan kerja.
- Seorang pekerja yang mempunyai minat dengan senjata atau senjata api.

**Sebelum perjumpaan:** Pastikan anda mempunyai rakan sebaya lain di dalam bilik. Tentukan isyarat dengan rakan sebaya anda untuk menunjukkan keperluan untuk menghubungi pihak keselamatan atau polis, jika pekerja itu menjadi mengancam. Pastikan anda memberitahu keselamatan tentang masa mesyuarat supaya mereka boleh ditempatkan berhampiran pejabat jika mereka perlu mengiringi pekerja keluar dari premis.

**Tanggapan anda** - Semasa mesyuarat, jika seseorang menjadi mengancam, kekal tenang dan gunakan suara yang lembut. Bersabar, tenangkan hati dan tidak mengancam. Tanggahkan sebarang perbincangan mengenai pengurangan berkuat kuasa dan keluar dari bilik secepat mungkin.



Program ini tidak harus digunakan untuk kecemasan atau keperluan penjagaan segera. Dalam keadaan kecemasan, hubungi 911 jika anda berada di Amerika Syarikat, nombor telefon kecemasan tempatan jika anda berada di luar Amerika Syarikat, atau pergi ke kemudahan ambulatori dan bilik kecemasan yang terdekat. Program ini bukanlah pengganti untuk rawatan doktor atau profesional. Oleh kerana terdapat potensi konflik kepentingan, perundangan undang-undang tidak akan disediakan bagi isu yang mungkin melibatkan tindakan undang-undang terhadap Optum atau sekutunya, atau sebarang entiti di mana pemanggil sedang menerima perkhidmatan ini secara langsung (contohnya, pelan majikan atau kesihatan). Program ini dan semua komponennya, khususnya perkhidmatan kepada ahli keluarga di bawah umur 16 tahun, mungkin tidak tersedia di semua lokasi dan tertakluk pada perubahan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Pengalaman dan/atau tahap pendidikan sumber Program Bantuan Pekerja (EAP) mungkin berbeza berdasarkan keperluan kontrak atau keperluan peraturan negara. Pengehadan perlindungan dan pengecualian mungkin dikenakan.