

Поддержка **в критической ситуации**

Как сообщить сотрудникам о сокращении: памятка руководителя

Человек, занимающий руководящую должность, часто работает в условиях неопределенности и отсутствия четкой информации, что может приводить к стрессу. В зависимости от вида и продолжительности взаимоотношений с сотрудниками некоторые руководители испытывают большой стресс во время сокращения.

Ниже приведен список советов, которые помогут вам сообщить сотруднику о сокращении.

- Поговорите с сотрудником в уединенном месте. По возможности при разговоре должен присутствовать еще один коллега.
- Проявите заботу и уважение. Это важно как для тех, кого сокращают, так и для тех, кто сохранил рабочие места.
- Поддерживайте зрительный контакт и постарайтесь быть собой.
- Говорите максимально честно и открыто.
- Придерживайтесь фактов и будьте тверды в решениях компании. НЕ ДЕЛАЙТЕ каких-либо заверений и не давайте обещаний, если вы не уверены на 100% в их реализуемости.
- Убедитесь в том, что вы понимаете применимые кадровые политики и процедуры. Хорошо ознакомьтесь с информацией, которую собираетесь сообщить, например, о выходном пособии, медицинской страховке и услугах EAP / службы консультирования и дальнейшего трудоустройства.
- Если вы не знаете ответа на заданный вопрос, скажите, что найдете ответ и обязательно сообщите.
- Подчеркните тот факт, что решение о сокращении всем далось нелегко. Избегайте обвинений.
- Ведите себя уважительно и чутко. Дайте сотруднику выразить свои чувства и не занимайте оборонительную позицию.
- Подготовьтесь к неожиданностям. Каждый сотрудник отреагирует по-своему, поэтому не удивляйтесь большому разнообразию реакций.

Понимание реакций сотрудников в период сокращения

Может быть полезно оценить каждого из сотрудников, получивших уведомление о сокращении, и предвидеть их реакцию. Важно понимать, насколько хорошо ваши сотрудники ладят с друг с другом, следуют политикам компании и относятся к руководству. Это поможет вам лучше подготовиться к переходному периоду, с которым они столкнутся.

Важно знать основные виды реакций и каким образом на них реагировать.

Отрицание. Сотрудники не могут осознать и принять информацию. Им кажется, что это дурной сон.

Ваша реакция: дать сотруднику время «переварить» полученную информацию. Переформулируйте факты. Проявите сочувствие, скажите: «Я знаю, что это очень неожиданно» или «Поначалу это очень сложно понять». Сообщите сотруднику, какие действия нужно предпринять. Предложите позвонить вам или в отдел кадров, если появятся вопросы.

Плач. Услышав, что их сокращают, некоторые сотрудники могут заплакать или устроить истерику. Это нормально.

Ваша реакция: позвольте человеку выразить свои чувства. Обязательно имейте при себе бумажные салфетки. Предложите сотруднику воспользоваться дыхательной техникой: глубоко вдыхать через нос и выдыхать через рот. Эта техника снизит частоту сердечных сокращений и поможет успокоиться. Проявите сочувствие, ведь человек находится в шоке от полученной информации. Скажите, например, «Я понимаю». Расскажите, что сотруднику следует знать и сделать. Если он не может успокоиться, обратитесь за помощью.

Тревога. Некоторые сотрудники могут почувствовать слабость или сильно нервничать. Внезапные новости такой силы могут ввергнуть человека в панику. Возможно, они никогда не задумывались о таком исходе и сейчас прокручивают у себя в голове худшие сценарии своей жизни после сокращения.

Ваша реакция: позвольте сотруднику выразить свои чувства. Расскажите ему о процедуре сокращения и доступных ему услугах. Напомните, что это очень неожиданная информация и на разработку плана преодоления потребуется время. Предложите ему действовать постепенно.

Агрессия. Некоторые сотрудники будут злиться. В основе этой реакции лежат чувства предательства, бессилия и неспособность контролировать происходящее. Такие сотрудники из-за разочарования могут повышать голос или стучать кулаком по столу. Это распространенная реакция, но одна из самых неприятных. Возможно, вы будете чувствовать себя более комфортно, если рядом с вами в комнате будет находиться коллега.

Ваша реакция: сохраняйте спокойствие, говорите тихим голосом, дайте человеку выразить свои чувства. Не пытайтесь защищать компанию или оправдывать ее решение. Проявите сочувствие человеку, который ощущает себя преданным и потерял доверие, не принимайте ничью сторону. Если у сотрудника будут вопросы о принятом решении, направьте его в отдел кадров.

Угрозы. К беседе с таким сотрудником очень важно подготовиться.

Сотрудники, которые могут отреагировать таким образом, как правило, в прошлом уже демонстрировали признаки подобного поведения. Ниже приведен их список.

Поводы для беспокойства:

- Сотрудник часто недоволен, подает жалобы и претензии.
- Сотрудник запугивает других словесно, физически или в письменной форме.
- Сотрудник убежден, что имеет право на продвижение по службе.
- Сотрудник с презрением относится к власти.
- Сотрудник в прошлом швырял или ломал предметы или устраивал погром на рабочем месте.
- Сотрудник увлечен разными видами оружия.

Перед беседой: Обязательно пригласите на такую встречу еще одного коллегу. Договоритесь с ним о сигнале, по которому тот вызовет охрану или полицию, если поведение сотрудника будет угрожать безопасности. Обязательно сообщите охране время встречи, чтобы они в этот момент находились неподалеку и при необходимости могли вмешаться и вывести сотрудника из здания.

Ваша реакция: если сотрудник во время беседы станет вести себя угрожающе, сохраняйте спокойствие и говорите тихим голосом. Сохраняйте терпение, старайтесь убедить его, не прибегайте к угрозам. Прекратите обсуждение и как можно быстрее покиньте помещение.



Данная программа не предназначена для оказания экстренной или неотложной медицинской помощи. В экстренной ситуации звоните в службу 911, если находитесь в США; в местные экстренные службы, если вы за пределами США; либо обращайтесь в ближайшее амбулаторное учреждение или отделение скорой помощи. Данная программа не является заменой медицинской помощи, оказываемой врачом или специалистом. Ввиду возможного конфликта интересов юридические консультации не предоставляются по вопросам, которые могут повлечь судебные иски против компании Optum, ее филиалов и любой организации, в которой заявитель непосредственно или косвенно получает данные услуги (например, работодатель или план медицинского страхования). Данная программа и ее компоненты, в частности услуги, предоставляемые членам семьи в возрасте до 16 лет, могут быть доступны не во всех регионах; возможны изменения без предварительного уведомления. Взаимодействие и образовательные уровни программы помощи сотрудникам могут различаться в зависимости от контрактных условий или законодательства страны. Могут применяться ограничения покрытия.