

ความช่วยเหลือยามวิกฤต

แนวทางสำหรับผู้จัดการเกี่ยวกับการแจ้งให้พนักงานทราบถึงการลดจำนวนพนักงาน

ผู้จัดการมีสถานะเป็นผู้นำ และมักทำงานในสภาพแวดล้อมที่ขาดความชัดเจนและแน่นอน ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดสูง ผู้จัดการบางคนอาจรู้สึกเครียดมากกว่าคนอื่นในช่วงที่มีการลดจำนวนพนักงาน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะและระยะเวลาของความสัมพันธ์กับพนักงานของตน

ต่อไปนี้เป็นเคล็ดลับที่จะช่วยให้คุณเตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารเรื่องการลดจำนวนพนักงานกับพนักงาน

- ❑ พูดคุยกับพนักงานที่จะถูกปลดในที่ที่ไม่มีคนเห็นหรือได้ยิน ถ้าเป็นไปได้ ขอให้มีคนอีกคนอยู่ด้วย
- ❑ แสดงความห่วงใยและให้เกียรติพนักงานคนนั้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับพนักงานที่จะถูกปลดและพนักงานที่เหลืออยู่
- ❑ มองตาพนักงานคนนั้นและพยายามเป็นตัวของตัวเอง
- ❑ สื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- ❑ พูดแต่ข้อเท็จจริงล้วน ๆ และหนักแน่นเกี่ยวกับการตัดสินใจของบริษัท อย่าให้คำรับรองหรือคำมั่นสัญญาใด ๆ เว้นแต่คุณจะรู้ว่าถูกต้อง 100%
- ❑ ขอให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจนโยบายและระเบียบการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องมากที่สุด มีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เช่น ค่าชดเชย สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และบริการ EAP/บริการช่วยหางานที่จะเสนอให้แก่พนักงานที่ถูกปลด
- ❑ ถ้าพนักงานมีคำถามที่คุณตอบไม่ได้ ขอให้บอกว่าคุณจะหาคำตอบให้ และติดต่อกลับเมื่อได้คำตอบ
- ❑ ย้ำให้พนักงานทราบว่า การตัดสินใจปลดพนักงานเป็นเรื่องยากสำหรับทุกคน อย่าโทษใครก็ตาม
- ❑ ให้เกียรติและเห็นอกเห็นใจ เปิดโอกาสให้พนักงานบอกความรู้สึกของเขาออกมา และอย่าพยายามแก้ตัว
- ❑ เตรียมรับมือกับสิ่งที่ไม่คาดคิด พนักงานแต่ละคนจะมีปฏิกิริยาไม่เหมือนกัน ดังนั้น อย่าแปลกใจถ้าเห็นปฏิกิริยาหลากหลายรูปแบบ

การทำความเข้าใจปฏิกิริยาที่พนักงานอาจแสดงออกมาในระหว่างการลดจำนวนพนักงาน

อาจเป็นการดีที่จะประเมินพนักงานแต่ละคนที่จะถูกปลด และคาดการณ์ปฏิกิริยาของพนักงานแต่ละคนนั้น สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจว่าพนักงานคนนั้นเข้ากับคนอื่นได้ดีเพียงใด ปฏิบัติตามนโยบายโดยรวมดีเพียงใด และมีความรู้สึกดีเพียงใดเกี่ยวกับผู้นำของบริษัท ซึ่งจะช่วยให้คุณเตรียมพร้อมได้มากขึ้น เมื่อคุณช่วยพนักงานเหล่านั้นในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง

สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจรูปแบบปฏิกิริยาทั่วไป และวิธีรับมือกับปฏิกิริยาเหล่านั้น

การไม่ยอมรับความจริง - พนักงานไม่เข้าใจสิ่งที่คุณสื่อสาร และรู้สึกว่านี่เป็นฝันร้าย

วิธีการรับมือของคุณ - ใช้เวลาพนักงานทำความเข้าใจสิ่งที่คุณสื่อสาร บอกข้อเท็จจริงนั้นอีกครั้งโดยใช้คำพูดที่แตกต่างไปจากเดิม แสดงความเห็นอกเห็นใจด้วยการพูดว่า "ผม/ดิฉันรู้ว่านี่เป็นเรื่องน่าตกใจมาก" หรือ "นี่เป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจในตอนแรก" ให้คำแนะนำแก่พนักงานว่าต้องทำอะไรบ้าง ส่งเสริมให้พนักงานพูดกับคุณหรือแผนกทรัพยากรบุคคลถ้ามีคำถามหรือข้อสงสัย

ร้องไห้ - พนักงานบางคนอาจร้องไห้หรือโวยวายเมื่อได้รับแจ้งว่าถูกเลิกจ้าง ซึ่งเป็นปฏิกิริยาปกติ

วิธีการรับมือของคุณ - ปล่อยให้พนักงานแสดงความรู้สึกออกมา ขอให้เตรียมกระดาษทิชชูไว้ให้พร้อม ขอให้พนักงานพยายามสงบสติอารมณ์ด้วยการหายใจเข้าทางจมูกและหายใจออกทางปาก วิธีนี้จะช่วยลดอัตราการเต้นของหัวใจและช่วยให้อารมณ์สงบลงได้ แสดงความเข้าใจความรู้สึกของพนักงานเมื่อทราบข่าวที่น่าตกใจ เช่น พูดว่า "ผม/ดิฉันเข้าใจ" บอกให้พนักงานทราบถึงสิ่งที่เขาต้องรู้และต้องทำ ถ้าพนักงานยังสงบสติอารมณ์ไม่ได้ โปรดขอความช่วยเหลือ

ความวิตกกังวล - พนักงานบางคนอาจรู้สึกเหมือนจะเป็นลมหรือตกใจ บางคนอาจรู้สึกตื่นตระหนกเมื่อได้ทราบข่าวร้ายกะทันหันแบบนี้ นี่เป็นสิ่งที่พนักงานไม่เคยคาดมาก่อนว่าจะได้ยิน และอาจทำให้พนักงานคิดถึงผลกระทบที่แย่ที่สุดต่อชีวิตประจำวันของเขา

วิธีการรับมือของคุณ - ปล่อยให้พนักงานแสดงความรู้สึกออกมา ให้ความมั่นใจกับเขาเกี่ยวกับขั้นตอนในการลดจำนวนพนักงานและบริการที่มีให้แก่พนักงาน เข้าใจความรู้สึกตกใจของเขา และบอกเขาว่าคงจะต้องใช้เวลาสักพักเพื่อค้นหาแผนรับมือกับเหตุการณ์นี้ ให้กำลังใจพนักงานและขอให้เขาค่อย ๆ คิดหาหนทางต่อไป

พฤติกรรมโกรธ - พนักงานบางคนจะมีปฏิกิริยาโกรธ ซึ่งเกิดจากความรู้สึกว่าถูกหักหลัง หมดหนทาง และรู้สึกควบคุมอะไรไม่ได้ พนักงานอาจขึ้นเสียงหรือทุบโต๊ะด้วยความอัดอั้นคับข้องใจ นี่เป็นปฏิกิริยาทั่วไป แต่เป็นหนึ่งในปฏิกิริยาที่น่าอึดอัดมากที่สุด อาจเป็นการดีที่จะมีผู้จัดการอีกคนอยู่กับคุณด้วยในห้องในขณะนั้น

วิธีการรับมือของคุณ - อย่าตกใจ พูดด้วยเสียงนุ่มนวล และปล่อยให้พนักงานแสดงความรู้สึกออกมา อย่าพยายามปกป้องบริษัทหรือหาเหตุผลมายืนยันการตัดสินใจนั้น แสดงความเข้าใจความรู้สึกถูกหักหลังและการไม่ยอมรับความจริงโดยไม่เข้าข้างฝ่ายใด ถ้าพนักงานมีคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตัดสินใจเลิกจ้างพนักงาน บอกพนักงานให้ติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล

พฤติกรรมคุกคาม - จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเตรียมพร้อมสำหรับการเผชิญกับพฤติกรรมนี้

พนักงานที่อาจแสดงพฤติกรรมคุกคามออกมา มักเคยแสดงพฤติกรรมประเภทนี้ให้เห็นมาก่อน พฤติกรรมเหล่านี้คือ

สัญญาณเตือน

- พนักงานที่มักแสดงความไม่พอใจ ยื่นคำร้องเรียนและร้องทุกข์กับบริษัท
- พนักงานที่รังแกคนอื่นด้วยคำพูด การกระทำ หรือข้อความ
- พนักงานที่รู้สึกว่าคุณควรได้อภิสิทธิ์ต่าง ๆ ที่สูงขึ้น
- พนักงานที่ถูกผู้มีอำนาจ
- พนักงานที่เคยขว้างปาหรือทำลายสิ่งของ หรือทำความเสียหายแก่พื้นที่ทำงาน
- พนักงานที่มีคลังอาวุธหรือปืน

ก่อนการพบกัน : อย่าลืมให้ผู้จัดการอีกคนอยู่ในห้องกับคุณด้วย ตกลงกับเพื่อนผู้จัดการว่าจะส่งสัญญาณอย่างไร เพื่อแสดงให้รู้ว่าจำเป็นต้องเรียกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหรือตำรวจ ถ้าพนักงานคนนั้นแสดงพฤติกรรมที่คุกคาม อย่าลืมบอกให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทราบเวลาที่ คุณจะพบกับพนักงานคนนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอยู่บริเวณนั้น เผื่อว่าจำเป็นต้องพาพนักงานออกจากบริษัท

วิธีการรับมือของคุณ - ในระหว่างการพบปะกัน ถ้าพนักงานแสดงพฤติกรรมที่คุกคาม ขอให้คุณอย่าตกใจ และพูดด้วยเสียงที่นุ่มนวล ทำใจเย็น ๆ ให้ความมั่นใจแก่พนักงาน และอย่าข่มขู่หรือคุกคาม หยุดการพูดคุยเรื่องการปลดพนักงานไว้ก่อน และออกจากห้องนั้นโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

Optum

ไม่ควรใช้โปรแกรมนี้สำหรับภาวะฉุกเฉินหรือในกรณีที่ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างเร่งด่วน ในกรณีฉุกเฉิน โทรศัพทถึง 911 ถ้าคุณอยู่ในสหรัฐอเมริกา ถ้าคุณอยู่นอกสหรัฐอเมริกา โทรศัพทถึงหมายเลขบริการฉุกเฉินของประเทศนั้น หรือไปที่สถานพยาบาลเคลื่อนที่หรือห้องฉุกเฉินที่อยู่ใกล้ที่สุด โปรแกรมนี้ไม่สามารถใช้แทนการดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญได้ เนื่องจากความเป็นไปได้ที่จะเกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ จะไม่มีการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่เรื่องนี้อาจทำให้เกิดการฟ้องร้องทางกฎหมายต่อ Optum หรือบริษัทในเครือ หรือองค์ภาวะใดก็ตามที่ผู้โทรกำลังได้รับบริการเหล่านี้โดยตรงหรือโดยอ้อมอยู่ (เช่น ผู้ว่าจ้างหรือแผนสุขภาพ) อาจไม่มีโปรแกรมนี้และส่วนประกอบทั้งหมดของโปรแกรมนี้ให้ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสำหรับสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุน้อยกว่า 16 ปี และโปรแกรมนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ทุกเมื่อโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ระดับประสิทธิภาพและ/หรือการศึกษาของเจ้าหน้าที่ของโปรแกรมช่วยเหลือพนักงานอาจแตกต่างกันไปตามข้อกำหนดในสัญญาหรือข้อกำหนดในกฎระเบียบของประเทศนั้น ๆ อาจมีข้อยกเว้นและข้อจำกัดด้านการคุ้มครองด้วย

© 2023 Optum, Inc. สงวนลิขสิทธิ์ทุกประการ Optum® เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของบริษัท Optum, Inc. ในสหรัฐอเมริกาหรือในเขตอำนาจศาลอื่น ชื่อแบรนด์หรือชื่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งหมดเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายจดทะเบียนของทรัพย์สินของแบรนด์นั้น ๆ Optum เป็นผู้ว่าจ้างที่ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน