

重大支持

關於如何通知員工裁員的經理指南

經理擔任領導職位，經常在模稜兩可和不確定的環境中工作，因此可能會承受極大的壓力。根據經理與下屬維持的關係的類型和時間長短，有些經理在公司裁員期間可能會比其他人感到更多壓力。

以下提供建議清單，協助您做好準備，以便與員工溝通裁員事宜：

- 在隱私地點與被選中的員工進行交談。可能的話，也請另外一個人到場。
- 展現關心和尊重：這對於受到裁員影響的人和留任員工非常重要。
- 保持適當的眼神接觸，而且儘量維持自己的本色。
- 溝通時要盡可能誠實開放。
- 將重點放在事實上，並且對公司的決定抱持堅定態度。除非您有百分之百的把握，否則切勿給予任何保證或承諾。
- 確保您瞭解最相關的人力資源政策和程序。要對進行溝通的資訊十分熟悉，例如提供的離職方案、健康福利，以及員工幫助計劃 (EAP) / 轉職服務。
- 如果您不知道對方問題的答案，同意找出答案然後告訴對方。
- 強調公司裁員對所有人都是困難的決定。避免怪罪任何人。
- 給予尊重，發揮同理心。讓員工能表達他們的感受，不要反駁。
- 要對突發情況做好準備。不同員工會產生不同的反應。如果您發現員工的反應差異極大，不要覺得訝異。

瞭解員工在裁員期間可能出現的反應

對每位收到通知的員工進行評估，預期他們會出現的反應，也許會有所幫助。務必要瞭解您的員工與其他人相處的情況、他們是否遵循一般政策規定，以及對公司管理層的看法。這樣做能協助您做更好的準備，協助員工度過過渡期。

務必要瞭解一些常見的反應模式，以及如何加以回應：

拒絕接受 - 員工不能理解收到的資訊。他們覺得這就像是場惡夢。

您的回應 - 讓員工有時間消化資訊。用不同方式重述事實。對他們展現同理心，可以說：「我知道這是令人震驚的消息」或「一開始真的讓人難以理解」。為員工指引方向，讓他們知道該怎麼做。鼓勵他們有疑問時可以打電話給您或人資部門。

嚎啕大哭 - 有些員工在得知丟了飯碗時可能會嚎啕大哭或歇斯底里，這是正常的反應。

您的回應 - 讓對方表達部分感受。記得在手邊準備紙巾。鼓勵員工用鼻子吸氣、用嘴吐氣的呼吸方式緩和情緒。這麼做可以使心率降低，協助他們平靜下來。對於震驚的資訊表示感同身受，可以說：「我懂」。將焦點轉移至員工需要知道的資訊和需要採取的行動上。如果員工無法平靜下來，要尋求協助。

焦慮 - 些員工可能會覺得快要暈過去或極度緊張。如此突然且重大的消息可能使人恐慌。這也許是他們不曾想過的資訊，而且他們可能會想像這些資訊對日常生活可能造成的最壞影響。

您的回應 - 讓員工表達感受。清楚告訴他們裁員流程和他們可取得的服務。提醒他們這的確讓人震驚，需要時間慢慢思考復原計劃。鼓勵他們一步一步慢慢來。

憤怒行為 - 有些員工會以憤怒來回應。這種反應來自於覺得自己遭到背叛、感到無力，和覺得失去控制。他們可能會因為感到挫折失望而提高嗓門或握拳敲桌子。這是常見的反應，但也是最令人不安的一種反應。如果房間裡有其他同事與您一起，您也許會覺得安心一點。

您的回應 - 保持冷靜，用緩和的語氣說話，並且讓對方表達感受。不要試著為公司辯解或解釋相關決定。對遭到背叛和不可置信的感受表示感同身受，不要選邊站。如果他們對決定方式有其他疑問，請他們向人力資源部門詢問。

威脅行為 - 務必要對這次會面做好準備。

可能會以威脅行為進行應對的員工，通常過去曾經出現過這類行為的徵兆和症狀。這類員工列舉如下：

警訊：

- 經常埋怨、提出投訴和申訴的員工。
- 以言語、肢體或書面方式霸凌他人的員工。
- 自認為理當升遷的員工。
- 對上級權威感到不屑的員工。
- 常丟東西或摔東西，或將工作區域搞得亂七八糟的員工。
- 著迷於武器或槍支的員工。

會面前：絕對務必要有另一位同事與您同在房間中。和同事確定：當員工有威脅行為，出現什麼樣的訊號時要叫安保人員或警察。務必要向安保人員通知會面時間，這樣他們才可以在辦公室附近部署，以備有需要時可陪同員工離開現場。

您的回應 - 會面時，如果有人出現威脅行為，要保持冷靜並用緩和的語氣說話。要有耐心、態度堅決，且不要令對方感到威脅。暫停任何裁員討論，儘速離開房間。



此計劃不應該用於緊急情況或緊急護理需要。如有緊急情況，美國境內請撥 911、美國境外則撥當地緊急情況服務電話，或請前往最近的門診設施或急診室。此計劃無法取代醫生或專業人員的護理。因為可能有利益衝突，如果問題可能涉及對 Optum、其關聯機構或來電者直接或間接透過其取得相關服務的任何實體 (例如僱主或健保計劃) 採取法律行動，便不會提供法律諮詢。本計劃和其所有內容 (特別是指為 16 歲以下家人提供的服務) 未必在所有地點均可提供，可能不經事前通知即變更。員工幫助計劃人員的經驗和 / 或教育程度可能根據合約規定或國家法令規定而不同。可能有不予承保和限制承保規定。

© 2023 Optum, Inc. 保留所有權利。Optum® 是 Optum, Inc. 在美國和其他國家 / 地區的註冊商標。所有其他品牌或產品名稱都是各財產所有人的商標或註冊商標。Optum 為實行平等機會的僱主。