

نکاتی برای مدیران در جریان بحران

کارمندان شما در جریان چند روز آینده به توجه خاصی ضرورت دارند تا بتوانند با شاک و صدمه روانی که تجربه نموده‌اند، مقابله کنند.

1. به آنها اطلاع دهید که این کمپنی، کارمندان خود را با ارزش‌ترین سرمایه خود می‌داند. سرمایه‌های مادی را می‌توان دوباره بدست آورد، اما نمی‌توان جایگزینی برای اشخاص پیدا نمود.

2. اگر این اتفاق یک تجربه تجاری معمول نیست، نمی‌توان طبق پروسیجر همیشگی به کار ادامه داد. این کمپنی انتظار ندارد کارمندان قسمی کار کنند که انگار هیچ اتفاقی نیفتاده است. استندردهای عملکرد را برای مدت کوتاهی کاهش دهید.

3. به آن‌ها اجازه دهید از خود مراقبت نمایند. در صورت ضرورت، خوب است که چند روز آینده رخصتی بگیریید یا استراحت بیشتری داشته باشید یا در مورد احساسات خود با کارمندان دیگر صحبت نمایید، مگر در مواقعی که از شما انتظار می‌رود مصروف به کار باشید.

4. به آن‌ها بگویید که ممکن است فرضیه‌های آنها در مورد زندگی با این تراژدی از هم پاشیده شود. این فرضیات ممکن است بشمول موارد ذیل باشد: ما بطور حساب شده خطر می‌کنیم و آنها بطور مناسب مدیریت می‌شوند، دنیای من امن است، من کنترل جهان خود را در دست دارم، اتفاقات بسیار بد برای اشخاص دیگر رخ می‌دهد نی برای من/ما.

5. عکس‌العمل‌های عادی («ممکن است احساس ترس، اضطراب، گناه، غم، عصبانیت داشته باشید. تمام این احساسات بخشی از عکس‌العمل طبیعی به تراژدی است.»). ممکن است اشخاص در خوردن یا خوابیدن مشکل داشته باشند. آن‌ها ممکن است یک لحظه غمگین باشند و لحظه‌ای دیگر عصبانی شوند. ممکن است گیج شوند و در تمرکز دچار مشکل باشند. ممکن است به دلایلی نسبت به همکار فوت شده خود، احساس گناه کنند. ممکن است صدمات گذشته از قبیل طلاق، از دست دادن طفل، مرگ همسر، یا دیگر حادثه‌های مخرب زندگی‌شان دوباره سر باز کند. (برای بعضی، این حادثه به تنهایی باعث بروز صدمه روحی در شخص می‌شود و او را شدیداً تحت تاثیر قرار می‌دهد. برای دیگران، حادثه فعلی همراه با تغییرات دیگری مثل مریضی، مرگ، طلاق، از دست دادن طفل همراه است و فراتر از آن حدی است که بتوانند تحمل کنند).

6. شایعات را کنترل نمایید. این کار برای آنها این امکان را فراهم می‌سازد تا فرضیات نابود شده خود را سریعتر بازسازی نمایند چون معلوماتی که در اختیار دارند صحیح است.

a. به کارمندان اطلاع دهید که صحبت نمودن درباره احساسات خود در مورد فاجعه خوب است.
b. بعد از اطلاع از حقایق، در اولین فرصت کارمندان را مطلع سازید تا تاثیرات شایعه و گمانه‌زنی را به حداقل برسانید.
c. شخص یا اشخاصی (سرپرست، رهبر تیم و غیره) را تعیین نمایید تا با شما در ارتباط باشند و جدیدترین معلومات را در اختیار کارمندان قرار دهند. در اولین فرصت ارائه معلومات جدید، بطور روزانه به آنها اطلاع‌رسانی کنید.

7. از کارمندان بپرسید که در این مدت بیشتر به چی چیزی ضرورت دارند. جواب دادن به سوال «چرا؟» که در زمان وقوع یک حادثه دلخراش مطرح می‌شود، مشکل است و جوابی ندارد. آن‌ها باید یاد بگیرند چگونه با سوالات بدون جواب زندگی کنند.

8. در مورد منابع موجود به آنها اطلاع دهید. معلومات تماس، نمبر تلفون، ایمیل آدرس و آدرس اسکایپ را به آنها بدهید. در حالی که ممکن است برای آنها خوب باشد تا خودشان ابتکار عمل را برای برقراری تماس به دست بگیرند، معلوماتی را ارائه دهید که این کار را برای آنها آسان می‌کند.

9. این که به کارمندان اجازه دهید متوجه خود باشند، مهمترین کاری است که در حال حاضر می‌توانید انجام دهید.