

Cách thông báo những tin xấu

Ngay trong những thời điểm khó khăn, bạn và công ty vẫn đứng vững? Trong xu thế kinh tế hiện nay, bạn thường xuyên phải đối mặt với những bất trắc trong việc kinh doanh, đại loại như cổ phiếu của công ty rớt giá, bạn phải thôi việc một nửa số nhân viên, nguy cơ phá sản đang đe dọa...

Vì đây là những thông tin chẳng tốt lành gì nên không ai muốn thông báo chúng và sự tránh né này chỉ góp phần làm tăng sự căng thẳng và lo sợ. Các nhân viên cần và có quyền biết liệu công việc có trôi chảy, công ty có phải đóng cửa hoặc bị mất một đối tác quan trọng hay không. Dù bạn là người đưa ra quyết định hay chỉ là người báo tin, những bí quyết sau sẽ giúp bạn giữ được thể diện của bản thân, hình ảnh của công ty và những mối quan hệ lâu dài.

Nhanh chóng hành động

Báo tin càng chậm thì tình hình càng tệ hơn. Mọi người đều cảm nhận rằng có điều bất thường đang xảy ra. Nên nếu bạn cố đánh lừa họ, các nhân viên sẽ càng khảng hoảng và mất lòng tin, làm tổn hại các mối quan hệ và uy tín của bạn. Còn nếu bạn thông báo kịp thời, các nhân viên có cơ hội tìm việc và hướng đi mới hay lên kế hoạch khác.

Nhận trách nhiệm

Hãy nhận trách nhiệm nếu bạn hay công ty có một phần lỗi khi để những bất trắc đó xảy ra. Tự bào chữa chỉ làm gia tăng mâu thuẫn. Hãy nhận sự khiển trách nhưng cũng không cần xin lỗi nếu không cần thiết. Chịu trách nhiệm không có nghĩa bạn đã phạm sai lầm. Ví dụ, nếu bạn gặp một tai nạn giao thông, tất nhiên, đó không phải lỗi của bạn. Bạn chỉ có thể gọi cấp cứu và đưa người đó vào bệnh viện.

Hãy trung thực

Cách làm mất lòng tin của nhân viên nhanh nhất là nói dối. Nhưng điều đó không có nghĩa là bạn phải nói ra mọi thông tin. Thật là khiếm nhã khi từ chối một người xin việc bằng cách nêu hết nhược điểm của họ. Bạn cứ từ chối một cách thẳng thắn và lịch sự : "Chúng tôi đã chọn một người khác phù hợp hơn". Nếu bạn gặp khó khăn trong việc quyết toán hoá đơn của công ty, hãy nói cho người thu thuế biết và trình bày cách giải quyết của bạn.

Chọn nơi gặp gỡ thích hợp

Bạn phải lựa chọn địa điểm và đối tượng trước khi thông báo "hung tin". Nếu công ty phải đóng cửa, tốt nhất, các nhân viên phải được thông báo trực tiếp bởi lãnh đạo công ty chứ không phải thông qua thư báo hay báo chí. Những tin này không thể báo qua thư tín vì nó thể hiện sự thiếu tôn trọng và tình người.

Nếu bạn lo ngại ai đó sẽ “nổi loạn”, hãy tìm người trung gian từ một trong những đồng nghiệp. Người đó sẽ giúp hai bên thông cảm nhau dễ dàng hơn. Ví dụ, nếu bạn loại bỏ một phòng ban nào đó, nhân viên làm việc ở đó sẽ phản ứng nếu nhận được tin họ đã làm việc không tốt và phải ra đi trong vòng 2 tuần. Người trung gian có thể xoa dịu sự giận dữ và thương lượng với họ về vấn đề bồi thường.

Lắng nghe

Những tin xấu hay làm con người thất vọng. Hãy sẵn sàng lắng nghe và thông cảm cho những cảm xúc của họ. Nếu một sản phẩm nào đó không được sản xuất nữa, bạn phải hiểu rằng chưa chắc khách hàng sẽ hài lòng với một sản phẩm thay thế khác. Hãy để họ nói lên cảm nhận của mình và đón nhận chúng cho đến khi họ cảm thấy rằng thông điệp của họ được đón nhận và mọi giải pháp đều bất lực. Lắng nghe là cách thể hiện sự tôn trọng cao nhất.

theo Xi Trum