



CÁCH QUẢN LÝ TRONG BÌNH THƯỜNG MỚI

PHẦN 1

CÁCH TRẢ LỜI CÂU HỎI VỀ SỰ THAY ĐỔI TRONG TỔ CHỨC

CÁCH TRẢ LỜI CÂU HỎI VỀ SỰ THAY ĐỔI

Nếu bạn có trách nhiệm truyền đạt một chương trình thay đổi hoặc sáng kiến mới, bạn có thể sẽ phải đối mặt với các câu hỏi về nó từ nhóm của bạn. Một số sẽ là những câu hỏi chung về bản chất của sự thay đổi và tác động của nó, và những người khác sẽ nói nhiều hơn về khả năng chống lại sự thay đổi. Cho nhân viên cơ hội để hỏi những câu hỏi này - và đưa ra quan điểm của họ - là một phần quan trọng của sự thay đổi thành công.

Mọi người sẽ tìm kiếm thông tin và trấn an. Vì vậy, nó rất quan trọng, bạn đã chuẩn bị tốt và có thể tự tin xử lý các câu hỏi của họ. Hướng dẫn này bao gồm 10 câu hỏi phổ biến nhất mà mọi người có thể hỏi về sự thay đổi. Và cung cấp lời khuyên để giúp bạn đưa ra câu trả lời trước.

Khi nào nên sử dụng hướng dẫn này

- Bạn có thể sử dụng hướng dẫn này để liên lạc với nhóm của bạn về sự thay đổi trong tổ chức, nhóm hoặc bộ phận của bạn. Và như một công cụ tham khảo để đảm bảo bạn đã coi mỗi khu vực là một phần của bài thuyết trình hoặc tóm tắt của bạn.
- Nó được sử dụng tốt nhất khi bắt đầu một chương trình hoặc sáng kiến thay đổi, như là một phần trong sự chuẩn bị của bạn để nói với một nhóm người về sự thay đổi lần đầu tiên.
- Bạn cũng có thể sử dụng nó với các thành viên trong nhóm, những người cần hỗ trợ trực tiếp.

Câu hỏi gợi ý

Đây là những câu hỏi rất có thể nhân viên sẽ hỏi khi lần đầu tiên nghe về một sáng kiến thay đổi hoặc chương trình theo kế hoạch.

1.

Tại sao sự thay đổi này xảy ra?

Đảm bảo bạn có thể giải thích rõ ràng lý do cho sự thay đổi và lý do tại sao nó xảy ra. Ví dụ, mục đích trong tổ chức của bạn là tăng sản lượng, tiết kiệm tiền, mở rộng dòng sản phẩm hay tận dụng thay đổi điều kiện thị trường hoặc cơ hội mới? Giúp nhóm của bạn hiểu lý do của sự thay đổi bằng cách giải thích logic đằng sau nó.

2.

Nhóm, bộ phận hoặc tổ chức hy vọng đạt được gì với sự thay đổi này?

Nó rất quan trọng để tóm tắt các lợi ích dự định hoặc mục tiêu cuối cùng của chương trình thay đổi. Mọi người cần hiểu tầm nhìn tổng thể mà họ đang hướng tới, tại sao nó lại xứng đáng với nỗ lực của họ và tại sao những thay đổi này sẽ tốt hơn trong thời gian dài. Hãy tích cực và trấn an, và giải thích tại sao sự thay đổi là một điều tốt cho nhóm, bộ phận hoặc tổ chức của bạn.

3.

Những rủi ro của việc không thay đổi là gì?

Đánh vờ những rủi ro của việc không hành động có thể giúp thúc đẩy nhóm của bạn thành hành động tích cực - và biến sự thay đổi thành hiện thực. Mặc dù điều đó rất quan trọng để thành thật với nhân viên của bạn về những gì có thể xảy ra nếu những thay đổi được lên kế hoạch diễn ra, không được mang đi vẽ một bức tranh tiêu cực (hoặc không chính xác). Thay vào đó, hãy đặt sự thay đổi vào bối cảnh và giải thích những tác động thực tế của việc không tiến về phía trước. Ví dụ: tổ chức của bạn có thể tụt hậu so với các đối thủ cạnh tranh với sản phẩm tốt hơn hoặc trải nghiệm khách hàng chậm chạp.

4.

Làm thế nào để thay đổi toàn bộ đội ngũ của chúng tôi?

Nhóm của bạn sẽ muốn biết chi tiết cụ thể về những thay đổi sắp tới sẽ ảnh hưởng đến chúng. Sợ những điều chưa biết có thể gây lo lắng cho một số nhân viên, đặc biệt là trong một môi trường thay đổi nhanh chóng. Nói qua tác động thực tế của những thay đổi trong công việc hàng ngày của họ có thể giúp nhân viên cảm thấy kiểm soát tốt hơn.

Với những thay đổi lớn, nhóm của bạn có thể cần thích nghi với công việc mới, sử dụng các công cụ và công nghệ mới hoặc thậm chí báo cáo cho người quản lý mới. Với những thay đổi căn bản đối với một doanh nghiệp, một số nhân viên có thể chuyển sang vai trò hoàn toàn mới ở các bộ phận khác hoặc các địa điểm khác nhau. Hãy suy nghĩ cẩn thận về cách bạn cung cấp tin tức về những thay đổi đặc biệt triệt để và lên kế hoạch trước những gì bạn sẽ nói.

5.

Có dự phòng kế hoạch hoặc tái cấu trúc lớn như là kết quả của sự thay đổi này?

Nếu tổ chức của bạn đang có kế hoạch cắt giảm nhân viên như một phần của quá trình thay đổi, thì điều quan trọng là bạn phải truyền đạt thông tin này đến những người có liên quan ở giai đoạn đầu. Hãy nhớ rằng, cách bạn cung cấp tin tức này có tác động đáng kể đến sự dư thừa người sống sót. Đó là những nhân viên bị bỏ lại ở nơi làm việc sau khi dư thừa.

Nó rất cần thiết, bạn có thể giải thích (các) khu vực nào sẽ bị ảnh hưởng và cách tổ chức của bạn lên kế hoạch hỗ trợ mọi người trong suốt quá trình này.

6.

Công việc hoặc trách nhiệm của tôi sẽ thay đổi?

Đây là câu hỏi số một mà bạn có thể gặp phải từ các thành viên trong nhóm khi sắp có thay đổi tổ chức. Mọi người sẽ muốn biết nhiệm vụ và trách nhiệm của họ sẽ thay đổi như thế nào. Vì vậy, điều quan trọng là bạn phải trung thực trong các phản hồi của mình để nhận được sự hỗ trợ và mua từ nhân viên.

Cũng như phác thảo cách trách nhiệm của họ sẽ thay đổi, giải thích lý do tại sao họ thay đổi. Điều đó có thể, ví dụ, giảm sự phụ thuộc vào các thủ tục thủ công để tập trung nỗ lực vào các nhiệm vụ phức tạp hơn. Hoặc giới thiệu phần mềm mới để hợp lý hóa các quy trình để theo kịp các đối thủ.

7.

Hỗ trợ nào sẽ được cung cấp để giúp tôi đối phó với sự thay đổi?

Nếu bạn đã chỉ ra rằng vai trò công việc có khả năng thay đổi, thì câu hỏi này sẽ tự nhiên theo sau. Khi phải đối mặt với triển vọng thay đổi lớn đối với vai trò công việc của họ, nhiều người có thể cảm thấy lo lắng về cách họ quản lý.

Bạn có thể giúp khắc phục những lo ngại này bằng cách giải thích cách bạn hỗ trợ nhân viên. Ví dụ, liệu sẽ có đào tạo bổ sung để giúp họ nắm bắt được các hệ thống và quy trình mới? Tổ chức của bạn sẽ cung cấp huấn luyện và cố vấn như là một phần của quá trình chuyển đổi? Điều quan trọng là mọi người không cảm thấy như họ sẽ rời khỏi thiết bị của mình, vì vậy hãy lên kế hoạch cho một chương trình hỗ trợ phù hợp để giúp nhóm của bạn bắt kịp tốc độ.

8.

Làm thế nào để thành công của sự thay đổi sẽ được đo lường?

Cũng như hiểu được vai trò của họ phù hợp với bức tranh lớn hơn về sự thay đổi của tổ chức như thế nào, điều quan trọng là phác thảo cách bạn sẽ đo lường sự thành công (hay nói cách khác) của sáng kiến thay đổi.

Các lĩnh vực chính cần suy nghĩ bao gồm: 'thành công như thế nào về mặt thực tế? Các cột mốc quan trọng để đạt được trên hành trình hướng đến mục tiêu cuối cùng của chương trình thay đổi là gì? Làm thế nào bạn sẽ đo lường tiến độ đối với những điểm chính này? Điều gì sẽ xảy ra nếu tiến độ bắt đầu trượt hoặc có gì đó không ổn?

9.

Có phải tổ chức đã thử điều này trước đây và thất bại?

Một số nhân viên lâu năm có thể đã thấy các sáng kiến thay đổi khác nhau đến và đi. Do đó, họ có thể trải nghiệm sự thay đổi mệt mỏi. Với câu hỏi này, điều quan trọng là phải thừa nhận quan điểm và ý kiến của họ. Nhưng cố gắng không bị lôi kéo vào một cuộc tranh luận về giá trị của chương trình thay đổi này so với trước đây. Tập trung vào những lợi ích mà sự thay đổi này sẽ mang lại, và phần họ phải đóng để biến nó thành hiện thực.

10.

Chuyện gì sẽ xảy ra tiếp theo?

Nhân viên của bạn có thể muốn biết khi nào những thay đổi được lên kế hoạch sẽ bắt đầu và những gì sẽ xảy ra xung quanh chúng. Có thể hữu ích để chia sẻ chương trình thay đổi theo kế hoạch và các mốc quan trọng với họ để họ biết đại khái những gì sẽ xảy ra và khi nào.

Một cảnh báo quan trọng

Khi nói chuyện với nhân viên của bạn về sự thay đổi, nếu bạn hỏi một câu hỏi mà bạn không biết câu trả lời, thì hãy thành thật. Nói, 'Tôi không biết' hay 'Tôi không có thông tin đó ngay bây giờ, nhưng tôi sẽ liên lạc lại với bạn, thay vì trốn tránh vấn đề hoặc nói điều gì đó không chính xác.

Còn gì nữa, hãy cố gắng không giữ lại thông tin từ nhóm của bạn, trừ khi đó là bí mật. Ngay cả khi bạn nghĩ rằng nhóm của bạn tốt hơn khi không biết một số điều nhất định, lòng tin của nhóm có thể bị tổn hại nếu họ tìm ra từ các nguồn khác.

Nguồn:



Việt hoá & biên tập bởi:



HỌC VIỆN DOANH NHÂN BSC

www.bscedu.vn - daotao@bscedu.vn - 0886.489.888