

Manažerská komunikace v době rouškové

Malý kapesní manuál vzorových vět

✓ Věty, které vám při komunikaci pomohou

01

JSME NA JEDNÉ LODI

- Rozumím vašim obavám, i se mnou to zatřásl.
- I já se s tím teď peru, v těch rouškách se fakt nedá dýchat.
- Úplně vám rozumím, vidím to stejně.
- Je úplně normální, že se tak cítíte.

02

UKLIDNĚTE SITUACI

- Dobrá, co máme v ruce_. Pozitivní zpráva je, že _.
- Jsem pyšný na to, jak jsme se semkli. Děkuji vám.
- Počítám s vaší pomocí. Bez vás to nepůjde.
- Moc si vážím vaší práce.

03

BUĎTE UPŘÍMNÍ A ČESTNÍ

- Nebudu chodit kolem horké kaše, všichni to sledujeme v TV.
- Situace je vážná a neumíme dohlédnout na její konec.
- Nemůžeme si myslet, že se to za pár dní přežene.
- Je jasné, že nás to něco bude stát.
- Budeme muset něco obětovat.

04

DÁVEJTE JASNÉ A RELEVANTNÍ INFORMACE

- Momentálně máme k dispozici tyto informace/ tato fakta_.
- Naše centrála připravila balíček opatření. V něm je_.
- Momentálně řešíme velké množství komplikací spojených s dodávkami materiálu pro výrobu.
- Chápeme všichni, že tato situace neznamena automatickou omluvku z práce.

05

ODSHORA DOLŮ, ŘEČÍ VAŠEHO KMENE

- Plán pro následující období je tento_.
- Board/ krizový štáb/radu starších tvoří tito zástupci managementu. Saša se soustředí na_ Katka na_.
- Potřebujeme od vás všech vědět, kde jsou teď slabá místa.
- Do vašich týmu chci poslat následující message_.
- Dnes napíšu tento dopis všem našim zaměstnancům. S lidmi z výroby se setkám během polední přestávky.

06

POSTUPOUJTE SYSTEMATICKY

- Situaci máme pod kontrolou z pohledu plnění projektu/dodávek.
- Udělali jsme tyto následující kroky_.
- Postupujeme systematicky krok za krokem tak, abychom mohli co nejdříve naskočit.
- Po dobu home office budou nastaveny tyto cíle_.
- Pro firmu jsou pro období_ nastaveny tyto priority_.

07

BUĎTE AUTENTIČTÍ

- Jak víte, nejsem rád na výsluní, dohodli jsme se s Alex, že bude vaší hlavní spojkou.
- Omlouvám se, pokud se vám v těchto dnech budu zdát příliš direktivní. Situace to vyžaduje.
- Rád bych vám přednesl tyto alternativy vývoje.
- Každý tým si vytvoří back-up plán pro případ, že se projekt zastaví.

08

OMEZENÍ NEZNAMENAJÍ STAV ANARCHIE

- Je mi jasné, že home office není pro každého, chci vás požádat o maximální soustředění na_.
- Chápu, že tato situace vybízí k vyčkávaní, přesto bych vás rád požádal o disciplinovanost.
- Plán pro každé oddělení na CW 17-18 visí na nástěnce.
- Investovali jsme do nového ERP, teď je přesně ten čas jej uvést do života.

09

ZAPOJTE LIDI A VYTVOŘTE RITUÁLY

- Je něco, co byste chtěli právě teď podpořit?
- Díky za nápad Mirku, máte moji plnou důvěru, udělejte to.
- Yoan je teď daleko od domova, je to pro něj stres. Musíme se postarat, aby se cítil jako doma.
- Co podnikneme jako první, až sundáme roušky?
- Lidi, první rundu, až to skončí, platím já.

10

DOVOLTE LIDEM SE PTÁT

- I když jsme plně vytíženi záchrannými pracemi, jsem vám já nebo Katka plně k dispozici.
- Vážím si toho, že komunikace probíhá obousměrně.
- Víím, že je to pro nás všechny nové a musíme se s tím poprat, ale napište mi, pokud potřebujete víc odpovědí.
- Miro vytvořil pro nás skupinu „Zeptej se náčelníka“, pište co se vám honí hlavou.

11

NASLOUCHEJTE. JEDNEJTE S ÚCTOU

- Jsem tady, pokud si budete chtít promluvit.
- Sedněte si. Poslouchám vás.
- Je to tak v pořádku, stačili vám tyto informace?
- Cítíte se teď bezpečněji, když víte, jaké budou další kroky?

12

NEBAGATELIZUJTE A NELŽETE

- Propouštět se nebude.
- Klid, to se přežene a pojedeme dál.
- Nás se to netýká.
- Takových krizí jsem už viděl.

✗ Věty, kterým se při komunikaci vyhněte

- Prosím vás, nevyvolávejte zbytečnou paniku.
- Nepřehánějte!
- Já si myslel Franto, že zrovna ty zmatkovat nebudeš.
- No je to teda průšvih.
- Těžko říct, co to s námi udělá.
- Vezměte si příklad z Mirka, ten se nehroučí nikdy.
- Prosím vás, nesledujte TV a raději se zaměřte na práci.
- Pamatujete 2008- 2012? A to nebylo nic proti tomuto.
- Prosím vás, hlavně klid. Vedení nás nenechá kleknout.
- Volal jsem na centrálu, mám tam kontakty. Podrží nás.
- To bude dobré.
- Tak to je konec, můžeme to hned zabalit.

💡 O čem lidé nemluví, ale musíte vzít v úvahu

- Psychický šok, panika, stres, bezmoc, úzkost
- Na první pohled neadekvátní reakce
- Obava ze ztráty statusu
- Obava ze selhání
- Strach o rodinu
- Předchozí ohrožení a osobní krize
- Předchozí zkušenosti a traumata
- Prohloubení závislosti
- Obava z budoucnosti
- Existenciální strach