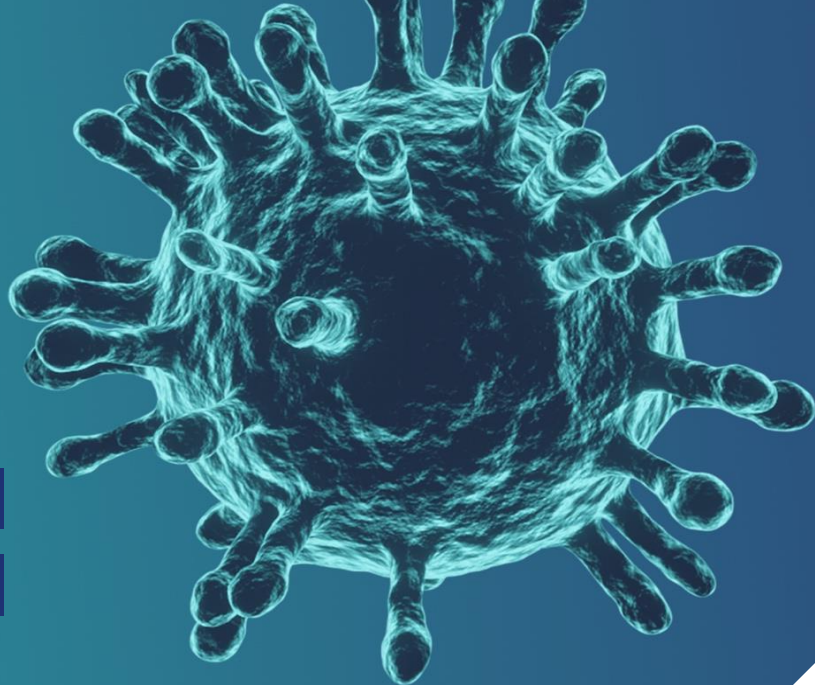




在新冠肺炎疫情期间和之后增强韧性



新冠肺炎应对指南和行动清单



适用于服装厂及其经理

与员工沟通

本指南帮助工厂经理们建立和保持良好的内部沟通做法，以便在新冠疫情期间和之后，使工厂环境更具响应力和生产力。

开始入门



包含：行动清单

在本指南中：

- ▶ 新冠疫情与内部沟通的重要性
- ▶ 更好的工厂运营和工作场所
- ▶ 保持良好沟通做法的关键步骤



1. 新冠疫情与内部沟通的重要性

新冠疫情危机使得尽早并经常与员工沟通变得尤为重要。在这个不确定的时期，人们可能会担心自己的健康、未来或工作场所的变化。你可能会发现人们比正常时期压力更大或更不安，而且很容易传播错误信息。因此，内部沟通不畅会导致效率低下、紧张和焦虑，从而对您的业务产生负面影响。

对于管理当前
危机和快速应
对变化至关重
要



除了定期与员工沟通外，让员工感到与您沟通的舒适和安全也是非常重要的。尽早了解员工的关切和建议将对您如何快速有效地解决问题产生重大影响。这将帮助你在小问题变成大问题之前解决它们。

在疫情期间和之后与您的员工保持良好沟通可以：

- ▶ 让工作场所更安全
- ▶ 有助于遏制谣言或不准确信息的传播
- ▶ 减少误解和冲突
- ▶ 提高工人们/经理们对工厂可能需要进行的变化以及关键决策背后的道理的理解
- ▶ 在应对新冠疫情时，给工人们和经理们一种被包括在其中并被承诺的感觉
- ▶ 提高生产质量和效率。



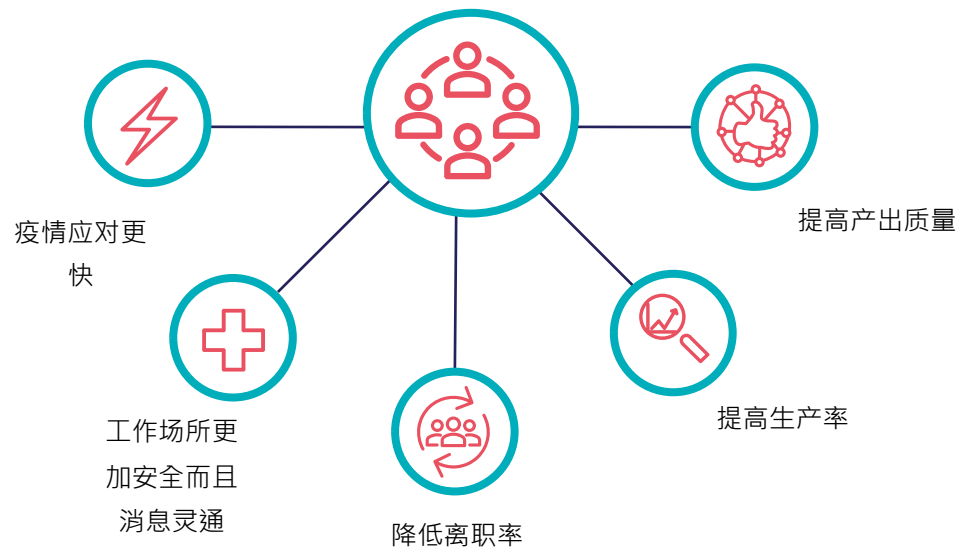
2. 更好的工厂运营和工作场所

良好的内部沟通不仅对管理当前危机至关重要，而且还可以帮助您的企业尽快应对变化，并长期改善运营。这包括减少离职率、提高生产率和提高产出质量——所有这些都会为工厂带来更好的业务成果。

此外，支持工厂经理们和工人们之间良好的双向沟通是支持更好的工作环境和改善工作场所关系的有效方法。



建立和保持良好的内部沟通做法的主要好处：



3. 准备行动

现在，我们已经了解了在工厂运营中保持良好沟通做法的主要好处，下面的步骤可以帮助您在新冠疫情期间和之后改善工厂的内部沟通。



在新冠肺炎疫情期间和之后增强韧性



服装厂改善工作场所沟通的6个步骤

01

确定需要与谁沟通

列出应随时告知的关键个人和团体

02

确定沟通什么

确定需要传达给受众的信息

03

确定如何沟通

使用适当的传递渠道来共享信息

04

确保沟通清晰

要诚实、冷静、透明

05

传递你的支持

留意并回应员工的需求

06

学习并为接下来做准备

长期改善和保持沟通





将措施付诸行动：工厂行动清单

1. 确定需要与谁沟通

改善内部沟通的第一步是考虑在工厂需要与谁沟通。服装厂的共同利益相关者包括不同类型的工人（帮工、缝纫工、清洁工、厨师、经理）以及工作场所委员会，如安全委员会、工人代表和工会。

行动	易实施性	时间线	打勾 ✓
列出危机期间需要与哪些利益相关者进行沟通。	✓✓✓	短期	☐
考虑信息对每个子群体（妇女、孕妇、移民和残疾人）的不同影响。	✓✓	短期	☐

2. 确定沟通什么

第二步，确保你清楚地知道你需要传递什么信息。由于新冠危机带来诸多变化，你需要在工厂中传递大量新信息。您可能需要告知员工的一些事项包括：

- ▶ 关于工作场所卫生措施（如洗手、戴口罩等）和社交间距做法的建议。
- ▶ 工人或其家庭成员生病时的处理程序。
- ▶ 告知工人患有新冠肺炎或有类似症状的员工可以享有哪些病假福利，以及员工如何享受这些福利。
- ▶ 告知工人工厂是如何进行消毒的。
- ▶ 告知工人关于新客户、订单和截止日期的信息。

行动	易实施性	时间线	打勾 ✓
确定您需要传递的信息内容，即工厂做法的临时变化、社交间距措施或新订单。	✓✓✓	短期	☐
事先证实信息，以确保你所传递的信息是准确的。你确实知道你所传递的信息是真实的吗？还是谣言？	✓✓	短期	☐
确保在传递你的信息时已经做好相关准备。如果你打算引入一个新的做法或政策，一切都准备好了吗？例如，如果您计划宣布一项有关洗手程序的新政策，请确保您有足够的可用肥皂和洗手池，这样您的政策一旦公布就可以立即实施。	✓✓	短期	☐
未雨绸缪，做好回答问题的准备。	✓✓	短期	☐
在宣布更加重大的事项时，例如暂时减少工厂运营，您可以在内部接触工厂中的不同群体，事先了解他们对这些事项的反应。这将有助于你更好地了解员工的观点，并能帮助你想出要传递的合适的信息。	✓✓	短期	☐

3. 确定如何沟通

有效的沟通涉及以一种非常适合信息接收者的方式进行沟通，适合用来传递你想要传递的信息。

工厂中的常见沟通方式包括标牌、公告板、教育海报、生产线会议、工作场所委员会、工资单所附的公告、非正式对话、公共广播系统、四处走动通知、工会、培训和研讨会。

行动	易实施性	时间线	打勾 ✓
----	------	-----	---------

仔细考虑哪种实施渠道最适合工厂里的不同群体。这包括孕妇、移民和残疾人等群体，可能需要不同的沟通渠道。例如： ▶ 信息接收者能说你的语言吗？他们能读懂吗？ ▶ 他们会有照顾子女问题或交通问题吗？ ☑他们在工作之外是否有其他责任，可能会影响他们能否收到您的通信？	✓✓	>>> 短期	☐
确保你为你的员工提供沟通渠道，通过这些渠道，他们可以与你分享反馈意见、提出问题或向你表达他们的关切。	✓✓	>>> 短期	☐
加强或建立新的沟通渠道。这可能包括工人委员会、意见箱、定期会议、公共广播系统的公告、海报等。	✓✓	>>>>> 中期	☐

4. 确保沟通清晰

到了与员工沟通的时候，你需要做到清晰、冷静和透明。你应该努力与你的员工建立信任，改善双向沟通。这包括对你的员工在沟通过程中可能表达的关切保持开放的态度。

行动	易实施性	时间线	打勾 ✓
在沟通中要做到诚实和清晰。在一些国家，在员工面前不丢脸是很重要的。记住这一点，尽量做到透明。不要做出不完全真实的陈述或承诺。	✓✓✓	>>> 短期	☐
保持冷静和耐心。在危机期间，你可能不得不向员工传递一些可能会令他们不高兴的信息。如果发生这种情况，尽量不要对他们生气，避免使用攻击性或粗鲁的语言或行为。	✓✓	>>> 短期	☐
沟通应该是双向的。花点时间积极倾听员工与你沟通的内容。	✓✓	>>> 短期	☐
注意你的沟通方式，要有眼神交流，不要说得太快，还要考虑你的肢体语言。	✓✓	>>> >>> 中期	☐

5. 传递你的支持

记住，你的行动也是一种沟通方式。新冠疫情可能对你的工厂以及你的员工的个人生活造成严重损失。现在是团结一致、建立信任、共同克服这场危机的时候。

行动	易实施性	时间线	打勾 ✓
表明你可以通过不同的沟通渠道倾听员工的关切。这包括提醒工人现有的申诉机制系统，定期查看意见箱，定期与工人代表开会。	✓✓✓	>>> 短期	☐
使用宣传标识、公告板、海报、生产线会议、工作场所委员会、工资单所附的公告、对话、公共广播系统、工会和其他渠道重申您在这场危机中支持工人的承诺。	✓✓	>>> 短期	☐

积极回应员工提出的关切，并适当调整程序。	✓✓	»» 短期	☐
6. 学习并为接下来做准备 最后，尽力在这场危机期间以及之后学习。虽然新冠疫情的影响在贵公司的历史上可能是无与伦比的，但未来危机的风险仍将存在，因此，从当前经验中吸取教训以增强长期韧性是非常重要的。			
行动	易实施性	时间线	打勾 ✓
写下在疫情爆发期间和之后您沟通顺畅的地方和可以改进的地方。	✓✓✓	»» 短期	☐
制定一项工厂韧性战略和计划。确保您在准备该文件时考虑到沟通，并涵盖您从疫情期间面临的情况中吸取的经验教训。	✓✓	»» 短期	☐



本指南是由国际劳工组织企业司为“亚洲服装业供应链中的体面劳动”项目开发的，该项目由瑞典政府资助。

如需获取更多指南和资源以帮助应对全球新冠疫情，请访问：

► ilo.org/covid19

东亚、东南亚和太平洋地区体面劳动技术支持小组
联合国大楼10层
泰国曼谷Rajdamnern Nok大街
电话：662 288 1234
传真：662 288 3058
邮箱：BANGKOK@ilo.org

DECENT WORK

A better world starts here.