

التواصل التنظيمي الجزء الأول: نظم التواصل - النص

الشريحة 1:

مرحباً بكم في ورشة عمل نظم التواصل

إن صحة التواصل داخل المنظمة عادة ما تكون علامة علي مدي صحة المنظمة ككل، وبالنسبة لهدف الورشة وسياقها فسنستخدم هنا كلمة "منظمة" لوصف ما قد يكون حزبا سياسيا أو منظمة غير حكومية أو مؤسسة حكومية أو جماعة اجتماعية، فأبي من هذه المجموعات ستستفيد من الورشة بصورة أو بأخري.

حين يكون الاتصال سهلا بين أعضاء الفريق الواحد، بدءا من الرؤساء وحتى مرءوسيههم ومن قسم لآخر، أو حتى الجمهور الخارجي، فستعمل المنظمة بمستويات أعلي من حيث الإنتاجية إلي جانب شعور الفريق بالسعادة. فإذا غاب التواصل بين افراد الفريق سنجد العداء والقلق ويصبح الاحساس بنظرية المؤامرة مسيطرا، وقد تسوء الامور إلي أكثر من ذلك، وبهذا يصبح التركيز علي الخلل الوظيفي وليس علي الاهداف المراد تحقيقها.

الشريحة 2:

من خلال هذه الورشة، سنفضي بعض الوقت في اكتشاف أسس التواصل الجيد، وسننظر علي الصعيدين الداخلي والخارجي، وسنركز علي بعض العناصر المهمة في كل من تلك المواضيع.

#

الشريحة 3:

ومن خلال ورشة العمل الخاصة بالتواصل الداخلي، سنكتشف:

- نظم التواصل المتاحة لفريقك
- عقد لقاءات فعالة

#

الشريحة 4:

ومن خلال ورشة العمل الخاصة بالتواصل الخارجي، سنكتشف:

- اسخدام وسائل الاعلام الاجتماعية لتوصيل رسالتك
- مخاطبة الجماهير

#

الشريحة 5:

فلنبدأ بموضوعنا الأول : نظم الاتصال المتاحة لفريقك

#

الشريحة 6:

يعتبر الاتصال الفعال مهارة ذات أهمية بالنسبة للمدراء حتى يستطيعوا الاضطلاع بأدوارهم ومسئولياتهم، والتي تتضمن #

#

الشريحة 7:

التخطيط:

يعتبر التواصل قوام عملية التخطيط، ويجب أن تصل المعلومات الأساسية إلي المدراء، الذين بدورهم يقومون بتوصيل الخطط إلي فريق عملهم حتى يتم تنفيذها.

الشريحة 8:

التنظيم

يستلزم التنظيم وجود اتصال فعال مع الآخرين للتحدث حول مهام عملهم، وهل هو تفويض بالعمل أو لوضح توقعات واضحة لهذه المهمة. #

الشريحة 9:

القيادة

ومثلهم مثل القادة، علي المدراء أن يتواصلوا بفعالية مع مرؤوسيههم من أجل تحقيق أهداف الفريق #

الشريحة 10:

وأخيرا

الرصد والتقييم

يستحيل تنفيذ عمليتي الرصد والتقييم بدون تواصل شفهي وكتابي حتى يتسنى لأفراد الفريق فهم ما تفعله.

الشريحة 11

يقضي المدراء وقت طويل في عملية التواصل، والتي قد تصل إلي ست ساعات يوميا.

الشريحة 12:

كذلك يقضي المدراء وقتا طويلا في التواصل وجها لوجه أو عن طريق الهاتف مع رؤسائهم أو مرؤوسيههم أو زملاءهم أو عملائهم أو البائعين. ويستخدم المدراء أيضا وسائل التواصل المكتوبة مثل: الخطابات والتقارير والمذكرات حين تكون وسائل التواصل الشفهية غير متاحة.

الشريحة 13:

وهكذا يمكن القول بأن "التواصل الفعال هو حجر الأساس للمنظمة الناجحة"، وبمعنى آخر التواصل هو شريان الحياة.

الشريحة 14:

هناك بعض الأسباب التي جعلت التواصل شيء حيوي بالنسبة للمنظمة.

الشريحة 15:

يقوم التواصل بتعزيز الدوافع عن طريق توضيح وشرح المهام المنوط بالموظفين تأديتها، وأيضا كيفية أداء المهمة التي ينبغي عليهم تأديتها، إلي جانب تحسين الأداء إذا لم يرتقي للمستوي المطلوب.

الشريحة 16:

يعتبر التواصل مصدر من مصادر المعلومات بالنسبة لأعضاء التنظيميين خلال عملية صنع القرار، كما أنه يساعد علي تحديد خطط عمل بديلة وتقييمها.

الشريحة 17:

يلعب التواصل دورا هاما في تغيير موقف الفرد، فمثلا عندما يتم إعلام عضو الفريق بكل شيء سيشعر أنه منخرط بشكل أكبر في عملية صنع القرار وسيدعم العملية نفسها، فعندما يفهم الأعضاء لماذا يحدث "كذا" داخل المنظمة فسيتعاملون بطريقة أكثر إيجابية في تفاعلهم، حتى وإن اختلفوا مع القرار.

الشريحة 18:

يساهم التواصل أيضا في خلق ثقافة تنظيمية ايجابية وصحية، وكذلك فإن التواصل يوحد الناس معا ويزيل الحواجز التي قد توجد بين الرؤساء والزملاء وآخرين داخل المنظمة.

الشريحة 19:

وكما وضحنا سابقا، فإن التواصل يساعد في عمليتي الرصد والتقييم وفي التشغيل، فهناك مستويات متعددة من التدرج ومبادئ معينة وإرشادات يجب علي الموظفين اتباعها داخل المنظمة، فيجب عليهم الامتثال للسياسات التنظيمية والقيام بعملهم بكفاءة، وأن يوصلوا لمديريهم أي مشكلة من مشكلات العمل. ومن ثم يساعد التواصل علي رصد وتقييم وظيفة الإدارة، علاوة علي العمليات التنفيذية اللازمة لخلق بيئة عمل منتجة.

الشريحة 20:

يتطلب نظام التواصل الكفاء الفعال مهارات إدارية في توصيل واستلام الرسائل، لذلك يجب علي المدير أن يكتشف الحواجز المختلفة التي تمنع التواصل وأن يحلل الاسباب التي أدت إلي ظهورها ويبدأ في اتخاذ خطوات وقائية حتى يتفادى هذه الحواجز. وهكذا تصبح مسؤولية المدير الاولي هي تطوير نظام تواصل فعال داخل المنظمة والحفاظ عليه.

الشريحة 21:

يوجد عامة أربعة أنواع من نظم الاتصال الموصي بهم لأي مدير و منظمة أو كليهما.

الشريحة 22

أولا: لقاءات الفريق اليومية

تركز هذه اللقاءات علي التسجيلات اليومية ورصد التقدم الذي حققه أعضاء الفريق وكذلك حل المشكلات بأقصى سرعة ممكنة، إلي جانب زيادة التعاون بين أفراد الفريق وتوفير التركيز علي الأولويات اليومية وعلي أية تطورات يحتاجها الفريق، ويجب أن تعقد هذه اللقاءات في بداية اليوم عادة كافتتاحية لليوم، ولا يجب أن يستمر لأكثر من ثلاثين دقيقة.

الشريحة 23:

ثانيا : اللقاءات الفردية الأسبوعية

علي كل مدير أن يوفر وقتا أسبوعيا لعقد لقاءات فردية مع كل موظف، فمن خلال هذه اللقاءات يستطيع المدير أن يبحث في المشكلات مع مرؤوسيه ويشيد بعملهم ويخبرهم بتوقعاته وأن يتعمق في تفاصيل عمل هذا الموظف بعينه. كذلك يجب اعطاء التغذية المرجعية والتدريب المباشر من خلال هذه اللقاءات، فبالقدر الذي تكون فيه هذه اللقاءات مهمة للمدراء، يجب أن يشعر المرؤوسون بالارتياح كي يطرحوا قضاياهم أو مشاكلهم وأن يطلبوا المساعدة، ويجب ألا تزيد تلك اللقاءات عن ثلاثين إلي ستين دقيقة مع وجوب تحضير أجندة لإتباعها.

الشريحة 24:

ثالثا: اللقاءات الاسبوعية للتخطيط طويل المدى

بما أن أي فريق أو منظمة يجب أن تنظر للأمام وأن تحضر لما هو قادم، فإن اللقاء الاسبوعي الذي يركز علي المدى البعيد هو آلية تجعل الجميع في نفس المكان، ويمكن لأفراد الفريق أن يأتوا بأفكار جديدة بشأن النشاطات والفعاليات والقضايا المستقبلية، فهناك شعور بالاستثمار في مستقبل الفريق، وكيف يمكن أن يعملوا معا كي يتقدموا في الاتجاه الصحيح. يجب أن تكون هناك أجندة وألا يزيد الاجتماع عن 60-90 دقيقة #

الشريحة 25:

وأخيرا: اللقاءات ما بين الأقسام

تتطلب المنظمة التأكد من أن كل قسم يتحدث مع الأقسام الأخرى وينسق معها، وصممت اللقاء ما بين الأقسام لكسر الحواجز ولتتعاون الأقسام المختلفة سويا وأن يخبروا بعضهم البعض بسير العمل ولزيادة كفاءة المنظمة ككل. واعتمادا علي الموضوع المطروح، يجب ألا يزيد الاجتماع عن 60 دقيقة وأن يكون له أجندة واضحة.

الشريحة 26:

وفي النهاية فإن نظم اللقاءات هذه تعتبر وسائل تواصل، ولكن أن تعقد اجتماعا دون هدفا محدد فلن يفيدك بالمره.

الشريحة 27:

هناك مكونات رئيسية تجعل هذه اللقاءات فعالة، فهيا بنا ننتقل إلي الجزء التالي من ورشة العمل