

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



عنوان البحث

فجوات التواصل بين العاملين بالمؤسسات الخاصة بالمملكة العربية السعودية

Communication gaps between employees of private corporation in KSA

إعداد الطالب/

عبدالرحمن عبدالله منيزل معجل

إشراف/

د. أسماء أبو عنزه

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تواجه العديد من المؤسسات تحديات كبيرة بسبب الفجوات في قنوات الاتصال بين أعضاء الفرق المختلفة. تؤدي هذه الفجوات إلى سوء الفهم، وتراجع الإنتاجية، والمشاكل في تنفيذ المشاريع. يهدف هذا البحث إلى استكشاف أسباب هذه الفجوات وتقديم حلول عملية لسدها، مما يسهم في تحسين التواصل الداخلي وزيادة فعالية العمل الجماعي. سيتم استعراض الأدبيات البحثية ذات الصلة، إلى جانب إجراء دراسة استقصائية لفهم واقع فجوات التواصل في سياقات محددة. ستقدم هذه الدراسة توصيات عملية لصناع القرار والممارسين من أجل تطوير برامج وسياسات تستهدف سد هذه الفجوات والارتقاء بمستوى التواصل الفعال.

مشكلة الدراسة:

تعاين العديد من المؤسسات من مشاكل في الاتصال تؤدي إلى سوء فهم وتباطؤ في سير العمل وانخفاض في الإنتاجية. يمكن أن تكون هذه الفجوات ناجمة عن عوامل متعددة مثل التقنيات المستخدمة، الثقافة التنظيمية، أو هيكلية الفريق.

أهمية الدراسة:

يساعد هذا البحث المؤسسات على فهم أهمية الاتصال الفعال وتأثير الفجوات في الاتصال على الأداء العام. كما يساهم في توفير حلول عملية لتحسين الاتصال الداخلي وزيادة الكفاءة والإنتاجية.

أهداف الدراسة:

1. تحديد أنواع وأسباب فجوات الاتصال في المؤسسات.
2. فهم الأسباب الكامنة وراء هذه الفجوات، كالاختلافات في المعرفة والخبرات.
3. تحليل تأثير هذه الفجوات على الأداء والإنتاجية في المؤسسات.
4. استكشاف الآثار السلبية لفجوات التواصل على التفاعل والتعاون بين الأفراد والمجموعات.
5. توضيح استراتيجيات فعالة للتقليل من هذه الفجوات وتحسين التواصل، مثل تعزيز الفهم المتبادل والتدريب على المهارات الاتصالية.

أسباب الفجوة في قنوات الاتصال

1. الاختلافات الثقافية: يمكن أن تؤدي الفروقات الثقافية بين أعضاء الفريق إلى سوء الفهم والتفسيرات الخاطئة للرسائل.
2. العوائق التقنية: استخدام أنظمة اتصال غير متوافقة أو قديمة يمكن أن يعيق تبادل المعلومات بشكل فعال.
3. نقص التدريب: عدم تدريب الموظفين على استخدام أدوات الاتصال الحديثة يمكن أن يؤدي إلى ضعف التفاعل.
4. الهيكل التنظيمي: الهياكل التنظيمية المعقدة يمكن أن تعرقل تدفق المعلومات بسهولة بين الأقسام المختلفة.

حلول مقترحة لسد الفجوة

1. تدريب الموظفين: توفير دورات تدريبية منتظمة على استخدام أدوات الاتصال والتكنولوجيا الحديثة.
2. تحسين البنية التحتية التقنية: تحديث أنظمة الاتصال لضمان توافقها وسهولة استخدامها.
3. تعزيز التواصل الثقافي: تنظيم ورش عمل لتعزيز التفاهم بين الثقافات المختلفة داخل المؤسسة.
4. تبسيط الهيكل التنظيمي: إعادة تصميم الهياكل التنظيمية لتسهيل تدفق المعلومات بين الأقسام.

هناك العديد من مشاكل الاتصال والتي تؤثر بشكل سلبي على كفاءة ومعنويات فريق العمل :

الفشل في الإنصات:

يعد عدم القدرة على الاستماع بشكل جيد مشكلة كبيرة يعاني منها الموظفون، حيث يوجد العديد من الزملاء الذين يقطعون حديث الآخرين أو يفكرون فيما سوف يقولونه، بدلا من الاستماع لحديث الطرف الآخر بفعالية، وتحدث الأخطاء والانحرافات الأخرى بشكل كبير عندما يصرف أعضاء الفريق نظرهم عن التعليقات، هؤلاء الأشخاص لا يولون الاهتمام ويعتبرون أشخاص مضطربين للغاية، فهم يحتفظون بأفكارهم واهتماماتهم لفترة قصيرة، وهذا ما ينعكس على فشلهم وإخفاقهم في الإنصات للآخرين .

يمكنك حل هذه المشكلة من خلال التأكيد على أهمية الاستماع والإنصات للآخرين قبل بدء المناقشة، وأيضا تحدث عن أنه عدم الانتباه للحديث يمنع الأشخاص من تعلم وجهات نظر مختلفة، فعليك أن تقترح عليهم التركيز على الشخص والموضوع الذي يقومون عليه، وأكد الحفاظ على الاتصال بالعين مع كل شخص تتحدث معه .

السلوك:

في الكثير من الأحيان يتوقف العمل الجماعي بسبب غرور شخص ما، وأيضا يرفضون الاعتراف بأنهم جزء من المشكلة، كما تنشأ المشكلات أيضا بسبب عدم الإنصاف، بدلا من جعل الوضع أكثر مساواة، يصبح الشخص دفاعي بدلا من أن يتحمل المسؤولية، لذلك ينبغي على مدير العمل أن يحافظ على أصل المناقشة في القضايا المطروحة، حيث أن الفهم المتبادل والوصول إلى القرار الذي يعكس احتياجات أمرا صعبا ويحتاج أن يخفف من خلال رسالة هدف متسقة .

الاختلافات الثقافية:

أصبح مكان العمل مختلط ويوجد به الكثير من الشخصيات المتنوعة ثقافيا وخلفيات مختلفة ، فالأشخاص يميلون إلى التعلق بالآخرين الذين على دراية بثقافتهم وعاداتهم ، فعندما تجتمع هذه المجموعات الفردية ، فإن المديرين يواجهون العديد من التحديات الديناميكية للمجموعات الصغيرة وقضايا اتصالات الفريق ، لذا تأكد من أن الأشخاص يتمسكون بالأشخاص الذين يتشابهون معهم في التفكير أو الذين يرغبون في مشاركة مساحة مع الآخرين في ثقافتهم.

سوء التواصل الكتابي:

تعد مواد الكتابة الضعيفة والسيئة، وبناء جملة غير صحيحة، والقواعد النحوية السيئة، وأيضا العناصر والبنود الخارجة عن السياق، جميعها أخطاء متكررة في المنشورات داخل قطاعات الأعمال التجارية مما يؤدي إلى الارتباك واللبس، لذا عليك التأكد من تدقيق وتصحيح النسخة ودائما عليك امتلاك مجموعة من

العيون المتميزة التي تستطيع التأكد من الأخطاء وذلك للحصول على توجيهات مهمة أو تغييرات من أي نوع، يجب أن يتولى ذلك أفضل محرر في مكتب العمل .

مشاكل التركيز:

تعتبر عدم قدرة الموظفين على تفسير المعلومات أو التركيز الكافي يؤدي إلى قضايا التواصل الاجتماعي، حيث أن الفجوة في العمر والفراغ الذي تركه جيل المتقاعدين، وغيرها الكثير من نقاط الضعف المجتمعة التي تجعل حاجز الاتصالات حقيقة واقعية، لذا إنشاء اتصال عيني مع الشخص والقيام بمحاولة إيجاد على بعض الخلفيات المشتركة للبدء بالمناقشة وذلك باستخدام تقنية التركيز للمجموعة، كما يمكنك استخدام التشبيهات للمساعدة في شرح المبادئ الصعبة .

التحيز القائم على الجنس أو النوع:

المعركة التي تقوم حول أي من الجنسين يصلح لأن يكون قائدا ويكون أفضل قائد، تصرف التركيز بعيدا عن المشكلة الحقيقية، وأيضا الكثير من الأشخاص يفضلون التواصل مع الأشخاص من نفس الجنس، لذا لا تنتظر دعوة للتحدث، تحت بصوت مرتفع وتأكد دائما من التعبير عن وجهات النظر الخاصة بك، فعليك امتلاك المساحة الخاصة بك، عمل اتصال بالعين، كما عليك التوقف عن إصدار التنازلات والخط من قدرك، كما عليك تجنب الاعتذار الغير مبرر.

حلول مشكلات الاتصال:

فيما يلي مجموعة من حلول لمشكلات الاتصال :

- الإسراع في علاج القضايا العالقة: يجب الإسراع باتخاذ الإجراءات السريعة لحل الأمور العالقة بين الأعضاء، بدلا من تجاهلها، حيث يمكن جمع بعض المعلومات عن المواقف من خلال طرح الأسئلة المنوعة مثل الأسئلة المفتوحة، والأسئلة ذات النهايات المغلقة والأسئلة القائمة على الحقائق أو المستندة إلى الرأي.
- يجب تحديد التوقعات الواضحة تجاه العاملين والتعبير عن هذه التوقعات بطريقة واضحة، ابتداء من مقابلة العمل، وأيضا خلال الأيام الأولى في العمل، حيث يساعد التقييم الدوري أو السنوي على الشعور بالراحة وتخفيف التوتر الذي يتسبب بالصراع وسوء الاتصال .
- يجب التعرف على الاختلافات الشخصية واحترامها، حيث تتسبب معارضة السلوكيات ووجهات النظر وأساليب العمل المختلفة، بالكثير من سوء الفهم بين أفراد الفريق الواحد، فعندما تتعلق المشكلات بالشخصيات المتضاربة فيجب التوعية بهذه الاختلافات وكيفية التعامل معها وهذا ما يجعل من ثقافة الشركة الوصول إلى الحلول والاستنتاجات الجديدة التي تتعلق بأداء العمل وتشغيلها .
- وضع معايير الاتصال الأساسية لغرض تواصل الأفراد داخل الشركة على الصعيدين الداخلي والخارجي، وهذا يؤدي إلى إنشاء أساس متين .

فروض الدراسة:

1. توجد فجوات اتصال متعددة في المؤسسات تؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية.
2. يمكن تحسين الاتصال في المؤسسات من خلال تبني تقنيات واستراتيجيات اتصال فعالة.

1. مقالة علمية من موقع الالكتروني بكة (bakkah.com)

يعد الاتصال من أهم العمليات التي يقوم بها جميع البشر في الحياة اليومية، إذ لا يمكن أن تستمر الحياة دون تواصل الناس مع بعضهم البعض، وفي هذا العصر، قد يكون هذا الاتصال شخصي أو عبر منصات التواصل الاجتماعي، وحتى يكون الاتصال فعالاً؛ لا بد من تطوير مهارات معينة، مثل الاستماع النشط والاستجابة، وهو ما يفيد في الحياة العامة والحياة المهنية، وفي هذا المقال نوضح معنى الاتصال الفعال وأهميته في بيئة العمل.

مفهوم الاتصال الفعال والتواصل الفعال

يُعرف الاتصال الفعال أو التواصل الفعال بأنه القدرة على إجراء محادثة مع شخص آخر، بطريقة مركزة وتنسم بالاتساق والجاذبية، ومن خلالها يمكن تقديم قيمة، وفيه تُنتقى الكلمات بعناية حتى لا يُساء فهمها، وبالتالي تصبح الرسالة واضحة.

والاتصال الفعال قد يجمع بين طرفين أو أكثر، يستطيع كلّ منهم خلال المحادثة التعبير عن وجهة نظره ونيتة بوضوح، وبالتالي فإن هذا النوع من الاتصال مفيد عند التفاعل مع الآخرين، لأنه يساعد على التعبير عن الاحتياجات، وفهم المهام المطلوبة، فيشعر المشاركون في هذه العملية بأنهم مسموعين ومفهومين.

أهداف الاتصال الفعال

يحقق التواصل الفعال العديد من الأهداف ليس فقط على مستوى العمل ولكن في الحياة الشخصية أيضاً، وذلك على النحو التالي:

- عن طريق التواصل الفعال يقابل الفرد أشخاصاً جُدد ويستكشف مواقف جديدة وصعبة، وهو ما يساعد في بناء وتعزيز شخصيته.
- يساعد على إيصال الرسائل بوضوح، فلا يكون هناك مجالاً لسوء فهم أو تفسير، وبالتالي تقل احتمالية نشوب النزاعات.
- يفيد الاتصال الفعال في حالات نشوب النزاع، لأنه يضمن إنهاء هذا النزاع بطريقة يسودها الاحترام والتفاهم.
- عندما يكون التواصل فعالاً؛ يستطيع الإنسان تكوين علاقات صحية قائمة على الوضوح والثقة المتبادلة.
- من خلال الاتصال الفعال يمكن التواصل مع الآخرين ومشاركة الأفكار والتعبير عن الاحتياجات الشخصية.
- الاتصال الفعال يوضح المعلومات ويقلل من الوقت المهدور في تفسيرها.

- يلعب الاتصال الفعال دورًا بارزًا في العمل الجماعي ونشر الثقة بين أطراف هذا العمل.
 - يساعد على التقريب بين وجهات النظر، وبالتالي تسهيل اتخاذ مختلف القرارات.
 - يساهم الاتصال الفعال في إنجاح العلاقات، سواء كانت علاقات شخصية أو في العمل.
 - امتلاك مهارات التواصل الفعال يعزز من فرص القبول بمختلف الوظائف، لأن تلك المهارات تحظى بتقدير كبير ومطلوب في جميع مجالات الحياة.
- من أهداف التواصل الفعال تحسين عملية صنع القرار، لأنه يتضمن الحصول على المزيد من المعلومات الجيدة في الكمية والنوعية، والتي يمكن الاستفادة منها قبل اتخاذ القرار.

الاتصال في بيئة العمل

يشير الاتصال في بيئة العمل إلى العملية التي يتبادل خلالها الموظفون المعلومات، سواء كان ذلك عن طريق المحادثات التي تتم وجهًا لوجه، أو باستخدام أساليب أخرى لنقل المعلومات مثل رسائل البريد الإلكتروني ورسائل الدردشة والمؤتمرات عبر الفيديو والمكالمات الهاتفية وغيرها. وقد يأخذ التواصل في بيئة العمل شكلًا آخر، يُسمى التواصل غير اللفظي، إذ يتواصل الموظفون بصريًا أو عن طريق لغة الجسد أو نبرة الصوت، وجميعها من العوامل المهمة للتواصل في بيئة العمل.

التواصل الفعال في بيئة العمل

توصف عملية التواصل في بيئة العمل بالفعالة عندما يتم تبادل المعلومات والأفكار بطريقة كفوءة، إذ لا تقتصر هذه العملية على التواصل الجيد ونقل المعلومات فحسب، بل القدرة على شرحها بطريقة تضمن للمتلقي فهمها.

ولعل من أهم أهداف التواصل الفعال في العمل، هو شعور الموظفون بأن إدارة المنظمة تستمع إليهم وتفهمهم، وهو ما يجعلهم يشعرون بالراحة في التواصل مع المشرفين والمديرين، وبالتالي لا يتوقف إنتاجهم.

أنواع الاتصال في بيئة العمل

تتعدد أنواع الاتصال في بيئة العمل والتي يمكن توضيحها فيما يلي:

1-الاتصال الرسمي

المقصود به الإجراءات والقنوات التي تُستخدم لتوصيل معلومات ورسائل مهمة داخل المنظمة، من إعلانات رسمية وسياسات وقرارات، ويتسم هذا النوع بالتنظيم والاحترافية.

2-الاتصال غير الرسمي

وهو الاتصال الذي يحدث بين الموظفين وبعضهم البعض، ويلعب دوراً في بناء العلاقات وتعزيز التعاون بينهم، لأن الموظفين من خلاله يشاركون أفكارهم وآرائهم الصادقة في أماكن غير رسمية أو أثناء المحادثات غير الرسمية.

3-الاتصال اللفظي

وهو الاتصال الذي يتم عبر الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية أو مكالمات الفيديو، ويتيح للمشاركين فيه تبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر في مكان العمل.

4-الاتصال المكتوب

يحدث هذا الاتصال عبر رسائل البريد الإلكتروني والتقارير والمذكرات، وجميع المراسلات المكتوبة، وهو يتيح مشاركة الأفكار ونقل المعلومات وتقديم الطلبات والتعليمات وتوثيق القرارات.

5-الاتصال غير اللفظي

وهو الاتصال الذي يتم عن طريق وسائل غير لفظية مثل تعبيرات الوجه ولغة الجسد ونبرة الصوت والإيماءات والتواصل البصري، بهدف التعبير عن المشاعر والأفكار.

6-الاتصال الرقمي

المقصود به المعلومات والرسائل المتبادلة بين المديرين والموظفين، وكذلك بين الموظفين والعملاء أو العملاء وبعضهم البعض عبر وسائل تكنولوجية مثل: البريد الإلكتروني، الإنترنت، مكالمات الفيديو، مواقع التواصل الاجتماعي، الرسائل الفورية.

7-الاتصال الجماعي

وهو الاتصال الذي يحدث بين ثلاثة أفراد أو أكثر يسعون لتحقيق هدفًا مشتركًا من خلال عملهم معًا، ويحدث الاتصال الجماعي عبر الاجتماعات والعروض والمناقشات.

8-الاتصال الفردي

المقصود به هو التواصل الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، عبر وسائل عدة مثل المكالمات الهاتفية أو التواصل وجهًا لوجه، أو من خلال البريد الإلكتروني.

9-الاتصال التصاعدي

وهي المعلومات المتدفقة من الموظفين إلى الإدارة، فمن خلال هذا النوع من الاتصال ينقل الموظفون تعليقاتهم وأفكارهم ومخاوفهم إلى المديرين والمشرفين.

10-الاتصال التنازلي

وهو عكس النوع السابق، إذ يشير إلى المعلومات التي تتدفق من الإدارة أو المديرين التنفيذيين إلى الموظفين داخل المنظمة، وتسعى الإدارة من خلاله لإرسال المعلومات والقرارات والتعليمات والسياسات إلى الموظفين.

11-الاتصال الجانبي

الاتصال الجانبي أو الرأسي يشير إلى المعلومات المتبادلة بين الأفراد أو الإدارات على نفس المستوى التنظيمي، إذ يشاركون الأفكار والمعلومات والتعليقات، من خلال المحادثات غير الرسمية والاجتماعات ورسائل البريد الإلكتروني.

12-الاتصال بين الثقافات

وهو التواصل الذي يحدث بين أفراد يجمعهم مكان عمل واحد، ويختلفون عن بعضهم البعض ثقافيًا، وهذا النوع يعزز من التنوع والشمول، لأنه يُكسب الموظفين كيفية فهم واحترام ثقافات بعضهم البعض.

مهارات التواصل في بيئة العمل
حتى يصبح الاتصال بين الموظفين في بيئة العمل فعالاً؛ لا بد من امتلاكهم مجموعة من المهارات وهي كالتالي:

○ الاستماع النشط:

يُعد الاستماع النشط من أهم مهارات التواصل الفعال، وهو يدل على اهتمام أطراف التواصل بالحديث من خلال تركيزهم على تعبيرات الوجه ولغة الجسد ونبرة الصوت، وبالتالي يساعد على بناء الاحترام مع الزملاء.

○ استخدام الطريقة الصحيحة للتواصل:

يجب اختيار الطريقة المناسبة للتواصل وفقاً للطرف الآخر وسبب التواصل ذاته، إذ يمكن التواصل مع زملاء العمل عبر البريد الإلكتروني، أما المديرين فيفضل التواصل معهم بشكل شخصي أو عبر مكالمة فيديو.

○ الود:

من المهارات التي تعزز من الاتصال في العمل السمات الودية مثل الصدق واللطف، فعلى الطرف الذي يقوم بعملية الاتصال استخدام المواقف الإيجابية، وطرح الأسئلة من أجل فهم مصدرها.

○ الثقة:

يجب أن يتحلى الموظفون بمهارة الثقة واستخدامها في تقديم الأفكار للآخرين، وذلك من خلال عدة طرق مثل التواصل البصري، الجلوس بشكل مستقيم، الاستعداد المسبق لطرح الأفكار.

○ تبادل التعليقات:

مهارة تبادل التعليقات أو التغذية المرتدة ضرورية لضمان فاعلية التواصل، لأنها تنطوي على قبول التعليقات البناءة وتقديم مدخلات بناءة للآخرين، إذ تُجيب تلك التعليقات على أسئلة أو تقدم حلولاً أو تساعد على تقوية المشروع.

○ نبرة الصوت:

على القائم بعملية الاتصال أن يتحدث بنبرة صوت مسموعة وواضحة، حتى يستطيع الآخرون سماعه وفهم ما يرغب في توصيله.

○ التعاطف:

من الضروري إظهار التعاطف عن الاتصال، والذي يدل على فهم مشاعر الآخرين ومشاركتها، إذ لا بد من قراءة وترجمة مشاعر الآخرين بشكل فعال واختيار الاستجابة المناسبة.

○ الاحترام:

ينطوي الاحترام في عملية التواصل على معرفة موعد بدء الاتصال والاستجابة له، إذ يُسمح للآخرين بالتحدث دون انقطاع، إضافة إلى التركيز في الموضوع وطرح أسئلة واضحة والرد بشكل كامل على أي أسئلة تُطرح.

○ الإشارات غير اللفظية:

لا بد من إتقان الإشارات غير اللفظية وهي تعبيرات الوجه ولغة الجسد والتواصل البصري، مع الانتباه إلى تلك الإشارات عندما تُصدر من الآخرين.

○ الاستجابة:

من أهم مهارات التواصل الفعال في مكان العمل، الاستجابة إلى الرسائل سريعاً قدر الإمكان، وإذا كانت هذه الاستجابة تستغرق بعض الوقت؛ فلا بد من إعلام الطرف الآخر بالرد لاحقاً.

أهمية الاتصال في بيئة العمل

يحقق الاتصال في بيئة العمل العديد من الفوائد، نوضحها فيما يلي:

- 1- يحسن من إدارة الأزمات
تواجه جميع المنظمات خلال قيامها بمختلف عملياتها عدة أزمات، ومن خلال التواصل بين العاملين فيها يتم إجراء المحادثات سواء بين الموظفين وبعضهم البعض، أو بينهم وبين العملاء، وهو ما يساعد على تجاوز تلك الأزمات سواء قبل أو بعد حدوثها.
- 2- يعزز مشاركة المعرفة والابتكار
الاتصال الفعال والذي يحدث بين مختلف الإدارات وبينها وبين الموظفين بشكل منتظم، يساهم في تبادل المعرفة وتوسيعها وتطبيقها للحصول على أفكار مُبتكرة.
- 3- يساعد على تماسك فرق العمل
يعمل التواصل الفعال على تماسك فرق العمل، كما يتعلم أعضائها الوثوق ببعضهم البعض، والعمل معًا بشكل فعال بما يحقق أهداف العمل، وإذا انهار التواصل بين أعضاء الفريق؛ سينهار الفريق لا محالة.
- 4- يعزز رضا الموظفين
عندما يسود المنظمة اتصالاً فعالاً يجعل الموظفون يشعرون بأن آرائهم مسموعة؛ فسوف يزيد ذلك من رضاهم في مكان العمل، وبالتالي تزداد دوافع العمل لديهم ومن ثم الإنتاجية.
- 5- يقلل من معدل دوران الموظفين
للتواصل الفعال في بيئة العمل دورًا بارزًا في تقليل تغيب الموظفين عن العمل، وكذلك تقليل معدل دورانهم، لأنه يجعلهم يشعرون بمدى أهميتهم وقيمتهم، ومن ثم يزداد ارتباطهم بمكان العمل.
- 6- يقلل من النزاعات في مكان العمل
يساعد الاتصال الفعال في مكان العمل على تقليل الصراع أو التوتر بين الموظفين، والذي ينشأ نتيجة الاتصال غير الفعال والذي يؤدي إلى سوء فهم الأفراد ما تم توصيله.
- 7- يزيد من مشاركة الموظفين
الاتصال الفعال يساهم في الحفاظ على خطوط اتصال مفتوحة بين الموظفين والأعضاء الآخرين في المنظمة، ومن ثم تزداد مشاركة الموظفين بصورة أفضل، لأن الإدارة تعترف بمهاراتهم ومواهبهم، وتفهم أهدافهم واحتياجاتهم.
- 8- يحسن العلاقات مع العملاء
التواصل الفعال مفيد في تقوية علاقات الشركات مع العملاء، الذين يبحثون دومًا عن شركات تتواصل معهم بشكل جيد وتبني علاقات وثيقة معهم وتبقيهم على اطلاع دائم بالتغييرات، وهو ما يزيد من ولائهم وارتباطهم بها.

9- يحافظ على ثقافة صحية في مكان العمل
في الغالب، تجمع المنظمات بين أشخاص مختلفين في الثقافات والأعراق والمعتقدات، وبالتالي فإن التواصل الفعال يقلل من الصراعات المُحتمل أن تنشأ بينهم، ويساعد على بناء بيئة صحية ومقبولة حيث يشعر الجميع الموظفين بالمساواة.

10- تحسين اتجاه الموظفين
التواصل الفعال في بيئة العمل يضمن فهم كل موظف دوره في الشركة، ويصبح لديه اتجاهات واضحة فيما يتعلق بما هو متوقع منه، وبالتالي يفعل اللازم للقيام بمسؤولياته.

11- يعمل على زيادة الابتكار في العمل
ينعكس الاتصال الفعال على الموظفين بشكل مباشر ويزيد من ابتكارهم للأفكار المميزة، لأنه يشعرهم بالقدرة على التحدث والتفكير بطرق مختلفة تساعدكم وتساعد المنظمة ككل.

التواصل الفعال للموظفين وتأثيره على الإنتاجية
التواصل الفعال بين الموظفين في بيئة العمل يحفزهم ويجعلهم أكثر حماساً واهتماماً بالعمل، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على إنتاجيتهم، لأنهم يشعرون بالارتباط بعملهم ولديهم فهمًا واضحًا لما هو متوقع منهم.
وبخلاف ما سبق ذكره، فإن التواصل الفعال بين الموظفين والإدارات المختلفة يجعل أداء المنظمة أكثر سلاسة، وبالتالي يتحسن أدائها العام وتزداد إنتاجيتها.

معوقات الاتصال في بيئة العمل
هناك العديد من العوامل التي تمنع من فاعلية عملية الاتصال في بيئة العمل وهي:
1- المعوقات المادية
قد تمنع الحواجز المادية من فهم الإشارات غير اللفظية، وتتمثل تلك الحواجز في: الضوضاء، الإضاءة السيئة، الأبواب المغلقة، درجات حرارة غير مريحة، انفصال منطقة العمل عن الزملاء.

2- المعوقات النفسية
المقصود بالحواجز النفسية، الحالة النفسية السيئة للمتحدث والمستمع والتي تؤثر على عملية التواصل، فإذا كان أحد الطرفين يعاني من القلق على سبيل المثال؛ فلن يستخدم طريقة فعالة عند التواصل مع الطرف الآخر.

3- المعوقات التنظيمية
وهي تعني عدم وضوح نظام تبادل المعلومات في المنظمة، وبالتالي لا يعرف الموظفون دورهم ومسؤولياتهم.

كما تُفقد المعلومات أو تتعرض للتشويه إذا كان للمنظمة هيكل معقد به الكثير من مستويات الإدارة.

4- المعوقات الإدراكية

وهي الأضرار التي تُلحق بالرسالة عن غير قصد إذا افترض أحد الأطراف أن المستمع لن يهتم بما يقول أو لن يفهمه، أو إذا كان لدى المستمع معتقدات تختلف عن معتقدات المتحدث، فيتصيد له الأخطاء دون محاولة فهم ما يقول.

5- المعوقات الانتباهية

أي عدم انتباه المستمع لما يُقال له نظرًا لعدم اهتمامه به أو تشتتته، وهو ما يحدث بكثرة في الاتصال المكتوب.

6- معوقات المعلومات الكثيرة

قد لا ينتبه المتلقي إلى الرسالة تحتوي على الكثير من المعلومات الجديدة عليه، والتي تصيبه بالارتباك.

7- المعوقات العاطفية

قد لا يتواصل المتحدث والمستمع بشكل فعال، إذا كانت ردود الأفعال العاطفية لأحد الأطراف لا تتناسب مع الرسالة، لذلك لا بد من معرفة الكلمات والموضوعات التي تثير ردود الأفعال تلك، ومن ثم وضع خطة لإدارتها.

8- الحواجز الثقافية

هناك بعض العوامل الثقافية التي تحد من التواصل الفعال، مثل: اختلاف معايير الاتصال بين الثقافات، تشكيل أحد الأطراف افتراضات تستند إلى الصور النمطية لثقافة الشخص الآخر، اختلاف ثقافات العمل بين الشركات.

9- المعوقات اللغوية

تتمثل في الاختلافات اللغوية بين المتكلم والمستمعين، وعدم القدرة على فهم اللهجات غير المألوفة، استخدام المصطلحات غير المألوفة.

10- المعوقات الفسيولوجية

مثل المرض وضعف البصر والسمع، فجميعها عوامل تمنع من الاتصال الفعال في بيئة العمل.

11- معوقات الغموض

يُعد استخدام الجمل والكلمات غير الواضحة وغموض التفسيرات من العوامل التي تعوق إتمام عملية الاتصال بشكل فعال.

12- معوقات عدم وجود مصداقية

إذا لم يكن المرسل لا يتمتع بالمصداقية وثقة الناس فيه؛ فقد يستقبل الآخرون رسائله بنوع من المقاومة أو العداوة.

الفرق بين الاتصال والاتصال الفعال
يمكن توضيح الفرق بين الاتصال والاتصال الفعال من خلال ما يلي:
الاتصال : هو التواصل بين شخصين أو أكثر من أجل توصيل رسالة ما أو تبادل الأفكار أو المعلومات
الاتصال الفعال : لا يقتصر على نقل الرسائل بين الأشخاص؛ بل يشمل فهم كل طرف مشاعر وأفكار ووجهة نظر الطرف الآخر، والاستجابة لها.
بعض المصادر الأجنبية المفيدة:

- [What is Effective Communication](#)
- [13 Reasons Why Communication Is Important In Life](#)
- [10 Benefits of Effective Communication in the Workplace](#)
- [Barriers to Effective Communication in the Workplace](#)

التواصل مع الموظفين: كيفية التواصل بوضوح وفعالية مع فريقك

1- فهم أهمية التواصل بين الموظفين

• تعزيز مشاركة الموظفين:

سبب الأهمية: يكون الموظفون المشاركون أكثر التزامًا وإنتاجية ومن المرجح أن يبقوا في الشركة. يلعب التواصل دورًا محوريًا في خلق تلك المشاركة. كيفية تحقيق ذلك:

اجتماعات منتظمة في قاعة المدينة حيث يشارك القادة التحديثات والإنجازات والخطط المستقبلية.

تشجيع التواصل ثنائي الاتجاه من خلال قنوات ردود الفعل والاستطلاعات وسياسات الباب المفتوح.

التعرف على مساهمات الموظفين والاحتفال بها علنًا.

مثال: تخيل مؤسسة يتفاعل فيها المدير التنفيذي شخصيًا مع الفرق خلال الاجتماعات ربع السنوية، لمعالجة المخاوف ومشاركة الرؤى الإستراتيجية. يشعر الموظفون بالتقدير والتحفيز للمساهمة بأفضل ما لديهم.

• الشفافية والثقة:

سبب أهميتها: الثقة هي أساس أي علاقة صحية، بما في ذلك العلاقة بين الموظفين والإدارة.

كيفية تحقيق ذلك:

كن شفافًا بشأن أهداف الشركة والصحة المالية وعمليات صنع القرار.

الإبلاغ عن التغييرات (مثل تسريح العمال أو إعادة الهيكلة) بسرعة وبصراحة.

تجنب السرية أو المحسوبية.

مثال: عندما تواجه الشركة تحديات، يناقش القادة الموقف بصراحة، ويشركون الموظفين في حل

المشكلات، ويقدمون تحديثات منتظمة. هذه الشفافية تبني الثقة.

● القنوات والأدوات الفعالة:

سبب الأهمية: يضمن اختيار قنوات الاتصال المناسبة وصول الرسائل إلى الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب.

كيفية تحقيق ذلك:

استخدم مزيجًا من القنوات: رسائل البريد الإلكتروني، والإنترنت، والمراسلة الفورية، والتفاعلات وجهًا لوجه.

تخصيص الوسيلة للرسالة (الأمر العاجلة عبر الدردشة، والسياسات التفصيلية عبر البريد الإلكتروني).

استثمر في أدوات التعاون (مثل Slack أو Microsoft Teams) للتواصل السلس.

مثال: يتعاون فريق المشروع باستخدام مستند مشترك، وتحديث التقدم، ومناقشة العوائق، والبحث عن المدخلات. النتائج؟ اتخاذ قرارات أسرع ونتائج أفضل.

● مهارات الاستماع:

سبب أهميته: لا يقتصر التواصل على التحدث فقط؛ الأمر يتعلق بالاستماع أيضًا.

كيفية تحقيق ذلك:

تدريب المديرين والموظفين على تقنيات الاستماع النشط.

إجراء جلسات تعليقات منتظمة حيث يمكن للموظفين التعبير عن مخاوفهم.

إظهار التعاطف والتحقق من صحة المشاعر.

مثال: يستمع المدير بنشاط إلى إحباط الموظف، ويعترف به، ويستكشف الحلول بشكل تعاوني. يشعر الموظف بأنه مسموع ومقدر.

● الحساسية الثقافية:

سبب الأهمية: تتميز المنظمات بالتنوع، وتؤثر الفروق الثقافية الدقيقة على التواصل.

كيفية تحقيق ذلك:

فهم الاختلافات الثقافية في أساليب الاتصال، ولغة الجسد، والتسلسل الهرمي.

توفير التدريب عبر الثقافات.

تجنب الافتراضات أو الصور النمطية.

مثال: أثناء اجتماع الفريق العالمي، يحترم المشاركون المعايير الثقافية لبعضهم البعض، ويكيفون اتصالاتهم لسد الفجوات بشكل فعال.

باختصار، التواصل الفعال مع الموظفين ليس نهجًا واحدًا يناسب الجميع. يتعلق الأمر بفهم الديناميكيات الفريدة لمؤسستك، وتعزيز الثقة، وخلق بيئة يشعر فيها الجميع بالاستماع والتقدير. تذكر أن التواصل ليس مجرد مهارة؛ إنه أحد الأصول الإستراتيجية التي تدفع النجاح التنظيمي.

فهم أهمية التواصل بين الموظفين - التواصل مع الموظفين: كيفية التواصل بوضوح وفعالية مع فريقك

2. إنشاء إستراتيجية الاتصال

• فهم أهمية استراتيجية الاتصال:

منظور القيادة: من وجهة نظر القيادة، تعمل إستراتيجية الاتصال كخارطة طريق لتحقيق الأهداف التنظيمية.

فهو يعمل على مواءمة جهود الاتصال مع أهداف العمل، مما يضمن أن الرسائل تعزز رؤية الشركة ورسالتها وقيمها.

منظور الموظف: يتوقع الموظفون إلى الشفافية والوضوح. إن إستراتيجية الاتصال القوية تمكنهم من الحصول على المعلومات ذات الصلة، وتقلل من عدم اليقين، وتعزز الثقة. كما أنه يعزز المشاركة والرضا الوظيفي.

• المكونات الرئيسية لاستراتيجية الاتصال الفعالة:

تقسيم الجمهور إلى شرائح: ابدأ بفهم جمهورك. لدى مجموعات الموظفين المختلفة (مثل العاملين في الخطوط الأمامية والمديرين والفرق البعيدة) احتياجات تواصل مميزة. قم بتخصيص رسائلهم وفقًا لذلك.

القنوات والمنصات: فكر في القنوات الأكثر فعالية للوصول إلى جمهورك. تشمل الخيارات البريد الإلكتروني والإنترنت وقاعات المدينة واجتماعات الفريق ووسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهاتف المحمول. على سبيل المثال:

مثال: استخدم البريد الإلكتروني للإعلانات الرسمية وتحديثات السياسة.

مثال: قم بإجراء اجتماعات افتراضية لإجراء مناقشات تفاعلية مع القيادة.

التكرار والتوقيت: حقق التوازن بين الإفراط في الاتصال وقلة الاتصال. التحديثات المنتظمة تبقي الموظفين على اطلاع دون إرباكهم.

مثال: رسائل إخبارية أسبوعية تلخص الإنجازات الأخيرة والمبادرات القادمة.

مثال: تنبيهات في الوقت الفعلي أثناء حالات الطوارئ أو التغييرات العاجلة.

مراسلة متسقة: تأكد من أن الرسائل متسقة عبر جميع القنوات. يمكن أن يؤدي الاختلال في المحاذاة إلى الارتباك وتقويض الثقة.

مثال: إذا أعلن المدير التنفيذي عن اتجاه استراتيجي جديد، فتأكد من أن المديرين يرددون نفس الرسالة أثناء اجتماعات الفريق.

آليات تقديم الملاحظات: إنشاء طرق للتواصل المتبادل. تشجيع التعليقات والأسئلة والاقتراحات.

مثال: استبيانات مجهولة المصدر لقياس مدى رضا الموظفين وتحديد مجالات التحسين.

مثال: سياسة الباب المفتوح لإجراء محادثات مباشرة مع القادة.

● الاتصال المبني على السيناريو:

الاتصالات أثناء الأزمات: الاستعداد للأزمات (على سبيل المثال، الكوارث الطبيعية، وانتهاكات البيانات، وتسريح العمال). لديك بروتوكولات اتصال ومتحدثين محددين مسبقًا.

مثال: أثناء حدوث هجوم إلكتروني، قم بإبلاغ الموظفين على الفور بالموقف والخطوات التي يتم اتخاذها والاحتياطات.

إدارة التغيير: التواصل بفعالية أثناء التغييرات التنظيمية (عمليات الدمج وإعادة الهيكلة والأنظمة الجديدة).

مثال: عند تنفيذ منصة برمجية جديدة، قم بتقديم جلسات تدريبية، والأسئلة الشائعة، والدعم المستمر.

الاحتفال بالنجاح: الاعتراف بالإنجازات والمعالم ومساهمات الموظفين.

مثال: قم بتسليط الضوء على الأداء الاستثنائي للموظف في النشرة الإخبارية للشركة.

مثال: قم باستضافة حفل توزيع جوائز سنوي لتكريم الفرق المتميزة.

● قياس الفعالية:

المقاييس: تتبع مقاييس الاتصال مثل معدلات الفتح ومستويات المشاركة وحجم التعليقات.

مثال: إذا انخفضت المشاركة بعد حدوث تغيير كبير، فقم بإعادة النظر في إستراتيجيةك.

التعليقات النوعية: قم بإجراء مجموعات تركيز أو مقابلات فردية لفهم تصورات الموظفين.

مثال: اجمع رؤى حول مدى نجاح الإبلاغ عن التغيير الأخير في السياسة.

تذكر أن استراتيجية الاتصال ليست ثابتة. قم بمراجعتها وتكييفها بانتظام بناءً على التحولات التنظيمية والتعليقات والاتجاهات الناشئة. من خلال تعزيز التواصل الشفاف وفي الوقت المناسب والملائم، ستتمكن فريقك من تحقيق النجاح والمساهمة في نجاح الشركة.

إنشاء إستراتيجية الاتصال - التواصل مع الموظفين: كيفية التواصل بوضوح وفعالية مع فريقك

● تقنيات الاستماع النشط

التواصل الفعال هو حجر الزاوية في العمل الجماعي الناجح. كموظف، فإن قدرتك على الاستماع بفعالية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على تفاعلاتك مع الزملاء والمديرين والعملاء. الاستماع الفعال يتجاوز مجرد سماع الكلمات؛ فهو ينطوي على التفاهم والتعاطف والاستجابة. في هذا القسم، سنستكشف العديد من تقنيات الاستماع النشط التي يمكن أن تعزز مهارات الاتصال لديك وتعزز بيئة العمل الإيجابية.

3. اختيار قنوات الاتصال المناسبة

سنستكشف هنا قنوات الاتصال المختلفة، وإيجابياتها وسلبياتها، وأمثلة عملية لتوضيح استخدامها:

• التواصل وجهًا لوجه:

الرؤية: لا شيء يفوق أصالة وثرء التفاعلات وجهًا لوجه. سواء أكان ذلك محادثة فردية أو اجتماعًا للفريق، فإن التواصل المباشر يعزز الثقة والتفاهم.

أمثلة:

مراجعات الأداء: الجلوس مع أحد الموظفين لمناقشة أدائه وأهدافه وفرص التطوير.

جلسات العصف الذهني: جمع الفريق في غرفة اجتماعات لتوليد أفكار إبداعية لمشروع جديد.

الإيجابيات: الاتصال الشخصي، والتعليقات الفورية، والإشارات غير اللفظية.

السلبيات: استهلاك الوقت، وقابلية التوسع المحدودة.

• البريد الإلكتروني:

الرؤية: يظل البريد الإلكتروني عنصرًا أساسيًا في التواصل المهني. إنه متعدد الاستخدامات ويسمح برسائل مفصلة.

أمثلة:

تحديثات المشروع: إرسال تقارير مرحلية أسبوعية إلى أعضاء الفريق.

الإعلانات: إعلام المؤسسة بأكملها بشأن تغييرات السياسة.

الإيجابيات: سجل مكتوب، واتصال غير متزامن.

السلبيات: قد يؤدي الإفراط في الاستخدام إلى زيادة تحميل المعلومات وسوء التفسير.

• المراسلة الفورية (ال دردشة):

الرؤية: تعمل منصات الدردشة مثل Slack أو Microsoft Teams على تمكين التبادلات السريعة. إنها مثالية للاستفسارات العاجلة والمناقشات غير الرسمية.

أمثلة:

أسئلة سريعة: سؤال أحد الزملاء لتوضيح مهمة ما.

تعاون الفريق: مشاركة الروابط أو الملفات أو تنسيق المهام.

الإيجابيات: سجل في الوقت الفعلي وقابل للبحث.

السلبيات: يمكن أن يكون مشتتًا للانتباه، ويفتقر إلى السياق.

• المكالمات الهاتفية:

الإحصاءات: في بعض الأحيان، تكون المكالمات الهاتفية أكثر فعالية من كتابة رسالة بريد إلكتروني أو انتظار الرد.

أمثلة:

مكالمات العميل: مناقشة متطلبات المشروع مع العميل.

تسجيلات الوصول للفريق عن بعد: التواصل مع أعضاء الفريق عن بعد.

الإيجابيات: التفاعل الفوري، ونبرة الصوت.

السلبيات: جدولة التحديات والانقطاعات.

• مؤتمرات الفيديو:

الإحصاءات: تعمل مكالمات الفيديو على سد الفجوة بين التواصل وجهًا لوجه والتواصل الافتراضي.

أمثلة:

اجتماعات الفريق الافتراضية: تجمع الفرق المتفرقة جغرافيًا.

ندوات عبر الإنترنت: استضافة دورات تدريبية للموظفين.

الإيجابيات: الإشارات المرئية، ومشاركة الشاشة.

السلبيات: الأخطاء الفنية، والإرهاق.

• الإنترنت وبوابات الشركة:

الرؤية: تعمل هذه الأنظمة الأساسية كمراكز مركزية للإعلانات والسياسات والموارد على مستوى الشركة.
أمثلة:

دليل الموظف: نشر سياسات وإرشادات الموارد البشرية.

تحديثات الأخبار: مشاركة الأخبار التنظيمية.

الإيجابيات: معلومات متسقة، وسهولة الوصول إليها.

السلبيات: قد لا يكون جذابًا، ويتجاهله الموظفون.

• وسائل التواصل الاجتماعي:

الرؤية: يمكن للمنصات الاجتماعية أن تعزز التواصل الداخلي إذا تم استخدامها بشكل استراتيجي.
أمثلة:

تكريم الموظفين: الاحتفال بالإنجازات على LinkedIn أو Twitter.

ثقافة الشركة: مشاركة لمحات من وراء الكواليس على Instagram.

الإيجابيات: مدى وصول أوسع وأجواء غير رسمية.

السلبيات: المخاوف المتعلقة بالخصوصية، والانحرافات المحتملة.

وتذكر أنه لا يوجد حل واحد يناسب الجميع. ضع في اعتبارك السياق والجمهور والغرض عند اختيار قنوات الاتصال. غالبًا ما يعمل مزيج القنوات بشكل أفضل، مما يضمن اتباع نهج شامل يلبي احتياجات الاتصال المتنوعة.

اختيار قنوات الاتصال المناسبة - التواصل مع الموظفين: كيفية التواصل بوضوح وفعالية مع فريقك

• الملاحظات والنقد البناء

1. عدسة المدير: رعاية النمو

كمدير، يمكن لملاحظاتك أن تشكل المسار الوظيفي للموظف. وينبغي صياغة النقد البناء بطريقة تشجع النمو بدلاً من الإحباط.

مثال: بدلاً من القول، "كان العرض التقديمي سيئاً"، حاول أن تقول، "كان المحتوى الخاص بك قوياً، ولكن دعنا نعمل على العرض الذي تقدمه لجذب الجمهور بشكل أفضل".

2. منظور الأقران: الموازنة بين الصدق واللباقة

غالبًا ما يقدم الزملاء تعليقاتهم بشكل غير رسمي. الصدق أمر ضروري، ولكن كذلك الحفاظ على علاقة إيجابية.

مثال: بدلاً من القول، "شفرتك في حالة من الفوضى"، حاول أن تقول "لقد لاحظت بعض المناطق التي يمكننا من خلالها تحسين إمكانية قراءة التعليمات البرمجية. دعنا نتناقش".

3. عقلية المتلقي: التقبل والتأمل الذاتي

يتطلب تلقي ردود الفعل عقلًا متفتحًا. إنها فرصة للنمو، وليست هجومًا شخصيًا.

مثال: بدلاً من أن تصبح دفاعيًا، قل: "شكرًا لك على الإشارة إلى ذلك. سأعمل على ذلك".

4. المسائل المحددة: قوة التفاصيل

ردود الفعل الغامضة غير مفيدة. كن محددًا بشأن ما يحتاج إلى تحسين.

مثال: بدلاً من قول "تقريرك يفتقر إلى الوضوح"، حاول أن تقول "هل يمكنك توضيح القسم الثالث؟ لقد وجدته مربكًا".

5. تقنية الساندويتش: الموازنة بين الإيجابية والنقد

ابدأ بتعليق إيجابي، وقدم النقد، واختتم بملاحظة إيجابية.

مثال: "عملك الجماعي ممتاز، ولكن دعنا نحسن مهاراتك في إدارة الوقت. بشكل عام، أنت تقوم بعمل رائع!"

6. حسن التوقيت: اضرب الحديد وهو دافئ

تقديم ردود الفعل على الفور. والانتظار لفترة طويلة يقلل من تأثيرها.

مثال: بعد الاجتماع، قل: "أثناء المناقشة، كانت نقاطك مبررة بشكل جيد. ومع ذلك، فكر في أن تكون أكثر إيجازًا في المرة القادمة".

7. شارع ذو اتجاهين: تشجيع ردود الفعل من نظير إلى نظير

تعزيز ثقافة يشعر فيها أعضاء الفريق بالراحة عند تقديم الملاحظات لبعضهم البعض.

مثال: "مرحبًا، لقد لاحظت خطأ مطبعيًا في بريدك الإلكتروني. أردت فقط مساعدتك".

8. التعليقات كحلقة مستمرة: عمليات تسجيل الوصول المنتظمة

المراجعات السنوية ليست كافية. تسمح عمليات تسجيل الوصول المنتظمة بالتحسين المستمر.

مثال: "دعونا نحدد موعدًا شهريًا لمتابعة التقدم ومعالجة أية مخاوف".

تذكر أن التعليقات لا تتعلق باكتشاف الأخطاء؛ يتعلق الأمر بالنمو. وعندما يتم تقديمها بشكل بناء، فإنها تصبح أداة قوية لتعزيز الأداء الفردي والجماعي.

الملاحظات والنقد البناء - التواصل مع الموظفين: كيفية التواصل بوضوح وفعالية مع فريقك.

4. بناء الثقة من خلال التواصل الشفاف

التواصل الفعال هو حجر الزاوية في العمل الجماعي الناجح والنمو التنظيمي. وفي سياق تواصل الموظفين، تلعب الشفافية دورًا محوريًا في تعزيز الثقة والتعاون. عندما يشعر أعضاء الفريق بالاطلاع، والتقدير، والاندماج، فمن المرجح أن يشاركوا بنشاط، ويساهموا بأفضل أعمالهم، ويبقون مخلصين للمنظمة. في هذا القسم، نتعمق في أهمية التواصل الشفاف، ونستكشف وجهات نظر مختلفة، ونقدم رؤى قابلة للتنفيذ لبناء الثقة داخل فريقك.

1. سبب أهمية الشفافية:

تمكين الموظف: يعمل التواصل الشفاف على تمكين الموظفين من خلال تزويدهم بالمعلومات ذات الصلة حول أهداف المنظمة واستراتيجياتها وقراراتها. عندما يفهم الموظفون الصورة الأكبر، يمكنهم موازنة جهودهم وفقًا لذلك.

تقليل عدم اليقين: يؤدي عدم اليقين إلى توليد القلق وتقويض الثقة. يساعد التواصل الشفاف على تقليل الغموض، مما يسمح لأعضاء الفريق باتخاذ قرارات مستنيرة والشعور بمزيد من الأمان في أدوارهم. تعزيز المساءلة: عندما يشارك القادة وأعضاء الفريق النجاحات والتحديات والإخفاقات علنًا، فإن ذلك يخلق ثقافة المساءلة. فالشفافية تشجع الجميع على تولي مسؤولية أفعالهم ونتائجها. تعزيز المشاركة: ترتبط الثقة ارتباطًا وثيقًا بالمشاركة. عندما يثق الموظفون بقادتهم وزملائهم، فمن المرجح أن يشاركوا بنشاط ويتعاونوا ويساهموا بأفكار مبتكرة.

2. مبادئ الاتصال الشفاف:

التوقيت المناسب: شارك المعلومات على الفور. يمكن أن يؤدي تأخر الاتصال إلى ظهور الشائعات وانعدام الثقة.

الاتساق: كن متسقًا في رسائلك عبر القنوات المختلفة (الاجتماعات ورسائل البريد الإلكتروني والشبكة الداخلية وما إلى ذلك). التناقضات تولد الارتباك.

الصدق: تجنب التلطيظ أو حجب المعلومات الهامة. الصدق يبني المصداقية.

الاتصال ثنائي الاتجاه: شجع الحوار. استمع بنشاط إلى مخاوف الموظفين وملاحظاتهم واقتراحاتهم.

ملاءمة السياق: قم بتخصيص اتصالاتك بما يتناسب مع الجمهور. ما يهم المديرين التنفيذيين قد يختلف عما يهم موظفي الخطوط الأمامية.

3. أمثلة على التواصل الشفاف:

التحديثات المالية: شارك بانتظام الأداء المالي ومخصصات الميزانية ومبادرات توفير التكاليف. اشرح كيف تؤثر القرارات المالية على عمل الفريق.

تحديثات المشروع: قم بتوفير تحديثات حالة المشروع والمراحل الرئيسية وأي انحرافات عن الخطة الأصلية. الاعتراف بالتحديات والاحتفال بالإنجازات.

تغييرات القيادة: عندما يكون هناك تغيير في القيادة، اشرح الأسباب الكامنة وراء ذلك والرؤية للمستقبل. تعليقات الأداء: ناقش الأداء الفردي وأداء الفريق بشفافية. تسليط الضوء على نقاط القوة ومجالات التحسين. التغييرات التنظيمية: أثناء عمليات الدمج أو الاستحواذ أو إعادة الهيكلة، قم بالتواصل بشكل مفتوح حول الآثار المترتبة وخريطة الطريق المقبلة.

4. التحديات واستراتيجيات التخفيف:

الحمل الزائد: قد تؤدي كثرة المعلومات إلى إرباك الموظفين. إعطاء الأولوية لما هو ضروري وذو صلة. الموضوعات الحساسة: قم بمعالجة القضايا الحساسة (تسريح العمال وتغييرات السياسة) بتعاطف ووضوح. الخوف من الانتقام: أنشئ بيئة آمنة يمكن للموظفين فيها التعبير عن مخاوفهم دون خوف من الانتقام. الموازنة بين الشفافية والسرية: يجب أن تظل بعض المعلومات سرية (مثل المسائل القانونية). تحديد الحدود بوضوح.

تذكر أن الشفافية ليست جهداً لمرة واحدة؛ إنه التزام مستمر. قم بتقييم ممارسات الاتصال الخاصة بك بانتظام، واطلب التعليقات، وقم بالتكيف حسب الحاجة. من خلال إعطاء الأولوية للتواصل الشفاف، ستبني أساساً من الثقة يقوي فريقك ويدفع مؤسستك إلى الأمام.

التواصل في مكان العمل

التواصل في مكان العمل هو عملية تبادل المعلومات والحكمة، سواء اللفظية أو غير اللفظية، بين شخص/مجموعة وشخص/مجموعة أخرى داخل المنظمة. ويشمل رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والملاحظات والمكالمات الهاتفية وما إلى ذلك. [1] يعتبر التواصل الفعال أمر بالغ الأهمية في إنجاز المهمة، فضلاً عن بناء الشعور بالثقة وزيادة إنتاجية الموظفين. وقد يكون لديهم ثقافات وخلفيات مختلفة، ويمكن أن يكونوا معتادين على معايير مختلفة. لتوحيد أنشطة جميع الموظفين وعدم التخلف عن مواعيد التسليم أو الأنشطة الذي يمكن أن يؤثر سلباً على الشركة، يعد التواصل أمراً بالغ الأهمية. يضمن التواصل الفعال في مكان العمل تحقيق جميع الأهداف التنظيمية. يعد التواصل في مكان العمل مهماً جداً للمؤسسات لأنه يزيد الإنتاجية والكفاءة. يؤدي التواصل غير الفعال في مكان العمل إلى حدوث فجوات في التواصل بين الموظفين، مما يسبب الارتباك وإضاعة الوقت وتقليل الإنتاجية. يمكن تجنب سوء الفهم الذي يسبب الاحتكاك بين الأشخاص من خلال التواصل الفعال في مكان العمل. يمنع التواصل الفعال، والذي يسمى أيضاً الاتصال المفتوح، تشكيل الحواجز بين الأفراد داخل الشركات والتي قد تعيق التقدم في السعي للوصول إلى هدف مشترك. لكي تعمل الشركات حسب الرغبة، يجب أن يكون المديرون والموظفين ذوو المستوى الأدنى قادرين على التفاعل بشكل واضح وفعال مع بعضهم البعض من خلال التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي لتحقيق أهداف عمل محددة. يلعب التواصل الفعال مع العملاء دوراً حيوياً في تطوير المنظمة ونجاح أي عمل تجاري. عند التواصل، يجب أيضاً أن يؤخذ التواصل غير اللفظي في الاعتبار. إن الطريقة التي يقوم بها الشخص بتوصيل الرسالة لها تأثير كبير على معنى هذه الرسالة.

هناك جانب آخر مهم لتحقيق تواصل فعال في مكان العمل وهو مراعاة الخلفيات المختلفة للموظفين. "في حين أن التنوع يثري البيئة، فإنه يمكن أن يسبب أيضاً حواجز في التواصل." [2] تنشأ الصعوبات عندما تدفع الخلفية الثقافية لزميل العمل إلى التفكير بشكل مختلف عن الآخر. ولهذا السبب فإن معرفة التواصل بين الثقافات في العمل وتعلم كيفية التعامل مع الآخرين دون الإساءة إليهم يمكن أن يحقق فوائد عديدة للشركة.

• طريقة التواصل

يمتص الأشخاص المعلومات بطرق مختلفة. لضمان فهم الجميع للمعلومات المنقولة، يجب أن تكون طريقة التواصل بسيطة وواضحة ودقيقة. عند تقديم معلومات حيوية، يمكن أن تفتح الصور الطريق للفهم السهل. وجود الثقة داخل الشركة سيسهل أيضاً استخدام التواصل. يجب إقامة علاقات بين زملاء العمل لخلق بيئة عمل خالية من التوتر. يجب إرسال الرسائل واستلامها دون أي تعديل فيها. لتحقيق علاقات صحية في مكان العمل، يجب تجنب السلوكيات مثل التئمر وأخذ الفضل في عمل شخص آخر والاستغلال. ستخلق هذه التصرفات علاقات سامة ستؤثر في نهاية المطاف سلباً على الشركة والإنتاجية. [3] يعتبر تفضيل الاتصال ثنائي الاتجاه هو الأفضل للتواصل. ويمكن إعطاء الأهمية الكافية للمناقشة والأسئلة والتوضيحات. [4]

• المحتوى

يلعب محتوى المعلومات دوراً رئيسياً في التواصل في مكان العمل. يجب أن تكون مستوى التفاصيل وفقاً لقدرة الاستيعاب لدى الجمهور. قد يؤدي تقديم الكثير من التفاصيل إلى شعور الجمهور بالملل، كما أن القليل من التفاصيل لن يجعلهم مهتمين. إن استخدام مصطلحات اللغة المهنية أثناء التواصل لا يعتبر جيداً لتحقيق التواصل الفعال في مكان العمل.[5]

• تكرار

في حين أن التواصل الرسمي في مكان العمل الذي يتم نادراً جداً أو في كثير من الأحيان ليس جيداً للمؤسسة، فإن التواصل غير الرسمي المتكرر في مكان العمل له فوائده.[6] طلب الأمر تحقيق توازن مثالي لضمان سير العمل في المنظمة. يجب أن تتم إيصال المعلومات عند الحاجة دون عقد اجتماعات غير ضرورية بشكل متكرر. في الوقت نفسه، يجب ألا تُمسك المعلومات الحاسمة حتى الساعة الأخيرة أو اليوم الأخير، بل يجب نقلها في وقت مبكر لجعل الموظفين مشاركين في أهداف المنظمة.[7]

• المهارات

تعتمد فعالية نقل الرسالة على مهارات الشخص المتحدث، مثل مهارات العرض ومهارات تيسير المجموعة والتفاوض ومهارات الاتصال الكتابي. يعتمد الاتصال الناجح أيضاً على قدرة الموظفين على فهم المعلومات، وهذا يتطلب تزويدهم ببعض المفاهيم الأساسية في مجال القراءة المالية مثل البيانات المالية، والمبيعات، والربحية، وما إلى ذلك.[8]

عند اختيار مرشح، يسعى معظم أرباب العمل إلى الأشخاص الذين يتمتعون بمهارات قوية في التحدث والكتابة. إن حل المشكلات وتحفيز الذات هما أيضاً مهارتان ضرورتان بشدة في مكان العمل. تسمح هذه المهارات بتقليل تحديات البيئات التي تتغير بسرعة.[9]

• الأدوات

مع التطور السريع للتكنولوجيا، يتعين على الشركات مواكبة أدوات الاتصال التي تسهل التواصل في مكان العمل. تتضمن بعض هذه المواقع البريد الإلكتروني والمدونات والرسائل الفورية وحتى مواقع التواصل الاجتماعي مثل Twitter و Facebook. من المهم أن تضع في اعتبارك أن إرسال بريد إلكتروني أو فاكس أو خطاب لا يعني بالضرورة حدوث الاتصال. فقط عندما يتم إرسال الرسالة واستلامها وفهمها من قبل المتلقي المقصود، يمكن القول أن الاتصال قد حدث.[2]

على الرغم من أنها تسهل التواصل، فقد أظهرت الدراسات أن أدوات الاتصال قد تصرف انتباه الموظفين عن واجباتهم.[10] لتقليل تأثير التشتت، يمكن تنفيذ أساليب مثل تدريب الموظفين وتغيير البيئة. يمكن أيضاً للموظفين الذين يجعلون أنفسهم غير متاحين خلال أوقات محددة من اليوم أو الأسبوع المساعدة في حل هذه المشكلة. سيؤدي ذلك إلى زيادة التركيز ونتيجة لذلك، الإنتاجية.[11]

• الحواجز

الحواجز الشائعة أمام التواصل الفعال في مكان العمل:

1. الحواجز المادية: يعمل الهيكل المادي وموقع وبنية مكان العمل كعائق أمام التواصل الفعال. إن جلوس الموظفين بعيداً عن بعضهم البعض يعيق التفاعل الفعال.
2. الحواجز اللغوية: سيعمل موظفون يتحدثون لغات مختلفة في المنظمة. حيث أن الجميع في المنظمة ليسوا متمرسين بلغة الشخص الآخر، فإن اللغة تعتبر عائقاً أمام التواصل الفعال في مكان العمل. يمكن أن تؤدي حواجز اللغة، مثل الاختلافات في اللهجة أو اللفظة بين الناطقين بلغة ثانية، داخل مكان العمل إلى خلق مشاكل تعيق إكمال المهام العملية بشكل صحيح. [12]
3. الحواجز الثقافية: الموظفون من ثقافات مختلفة، ويتبعون ممارسات مختلفة، سيعملون في المنظمة. هذا التنوع الثقافي بين الموظفين يمكن أن يكون بمثابة عائق أمام التواصل الفعال في مكان العمل.
4. الحواجز العاطفية: الحواجز العاطفية مثل الخوف والدونية والخجل ونقص الثقة بالنفس والمهارات ستمنع الموظف من التواصل بفعالية مع زملائه.
5. الحواجز الإدراكية: سيكون لدى الموظفين تجارب وقيم وتفضيلات ومواقف مختلفة. قد تؤدي هذه إلى مجموعة متنوعة من الافتراضات ويمكن أن تكون بمثابة حاجز اتصال.

المنهجية وطرق البحث:

1. **الدراسات السابقة:** مراجعة الأدبيات السابقة حول موضوع الاتصال في المؤسسات وتحليل النتائج المستخلصة.
2. **الدراسة الميدانية:** إجراء استطلاعات ومقابلات مع موظفين في مؤسسات مختلفة لجمع البيانات حول فجوات الاتصال وتجاربهم.
3. **تحليل البيانات:** استخدام أدوات تحليل البيانات لاستخراج النتائج وتحديد الأنماط المشتركة في فجوات الاتصال وتأثيرها.
4. **اقتراح الحلول:** بناءً على النتائج، اقتراح استراتيجيات وحلول لسد فجوات الاتصال وتحسين الاتصال الداخلي.

أدوات الدراسة:

1. **الاستبيانات:** تصميم استبيانات لقياس مستوى الاتصال وأسباب الفجوات.
2. **المقابلات:** إجراء مقابلات شخصية أو عبر الإنترنت مع موظفين للحصول على معلومات نوعية حول تجاربهم مع الاتصال في مؤسساتهم.
3. **تحليل الوثائق:** مراجعة وثائق المؤسسة المتعلقة بسياسات وإجراءات الاتصال.

حدود الدراسة:

1. **الحدود الزمنية:** سيتم إجراء البحث خلال فترة زمنية محددة.
2. **الحدود المكانية:** سيتم التركيز على مؤسسات في منطقة جغرافية محددة، مع إمكانية توسيع البحث ليشمل مؤسسات في مناطق أخرى إذا لزم الأمر.

المراجع:

- أحمد، محمد. "الاتصال الفعال في بيئة العمل". دار النشر العربية، 2020.
- علي، سمير. "تحليل الفجوات الثقافية في المؤسسات". مجلة الإدارة الحديثة، 2019.
- يوسف، ندى. "دور التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي". المكتبة الأكاديمية، 2021