إدارة الإجتماعات.. لماذا تفشل وكيف تنجح؟



◄"إنّ الإجتماعات يمكن أن تكون نقمة تكلف مؤسستك المال الكثير، أو أن تكون نعمة وأداة لتحقيق النجاح المأمول".. (د.إبراهيم الفقي)

- لماذا تفشل الإجتماعات؟

معظم الإجتماعات تنتهي للأسف بالفشل!.

فبالرغم من حرص المديرين والتنفيذيين على إنجاح الإجتماعات، فإنّ الفشل دائماً ما يكون من نصيب معظم الإجتماعات!.

أمّا لماذا تفشل الإجتماعات وكيف يمكننا تجنب هذا الفشل، فأنصحك بأن تنتبه لما يلي:

1- الإعداد الجيّد:

لا تعقد إجتماعاً دون أن تُعد له بشكل مناسب ومنضبط، يجب أن تتوفر لديك النقاط التي ستثار في الإجتماع، ولا يجب بأي حال من الأحوال أن تظهر أمام فريق عملك وكأنّك عشوائي، تتحدث في أي شيء.

2- حدد ماذا تريد من الإجتماع:

لا تعقد إجتماعاً لمجرّد أنّه يجب أن تعقد إجتماعاً!!.

إذا لم يكن هناك هدف محدد وواضح ومعلوم للجميع، فلا يجب أن تضيع وقتك وأوقات الفريق.

3- ضع جدول أعمال:

اكتب في جدول الأعمال:

السبب من إنعقاد الإجتماع.

الوقت المحدد له.

المهام الموكل بها كل شخص في هذا الإجتماع.

هذا من شأنه ألا يترك مساحة من الأقاويل بين أفراد الفريق عن سبب الإجتماع، ولا يدع للقيل والقال أيّة فرصة.

4- لا تدعُ للإجتماع شخصاً ليس معنياً به:

وجود أشخاص ليس لهم داع – لسبب أو لآخر – يعمل على إفشال الإجتماع، ولقد أكّدت الأبحاث أن زيادة عدد المشاركين في الإجتماع قد يتسبب في إحجام البعض عن الحديث أو المشاركة ليتجنب الإحراج أمام الآخرين، كذلك قد يطول الإجتماع بشكل مبالغ فيه، إذا ما طلب المدير تغذية إسترجاعية (Feedbach) من كل عضو في الإجتماع، لذلك فزيادة عدد الحاضرين في أي إجتماع يجعله غير فعال وغير منتج.

5- حاول التقليل من الإجتماعات:

حسبما ذكر خبيرا الإدارة "روبرت ب. نلسون" و"بيتر أيكونومي" مؤلفا كتاب "إجتماعات عمل أفضل" فإنّ الإجتماعات الكثيرة قد تتسبب في إثارة الإحباط لدى أعضاء فريق العمل، وتكرار الإجتماعات يجعلك تتخلف عن أداء أعمالك، فالدعوة لعقد إجتماع في كل كبيرة وصغيرة يعد أمراً مناقضاً للإنتاجية ويبعث على الاستياء والملل ويقلل من قيمة الإجتماع نفسه.

6- احكم سيطرتك على الإجتماع:

مهما كان النزاع حامياً أو عاصفاً، فلا يجب – بأي حال من الأحوال أن تخرج الأمور عن سيطرتك، احذر من أن تحدث اشتباكات بين أفراد الفريق، ويتحوّل الإجتماع إلى مهزلة.

7- لا تجعل الإجتماع جلسة توبيخ وإنتقاد:

حتى يحرص أفراد الفريق على حضور الإجتماع بهمة وحماس، لا تجعل من الإجتماع جلسة إنتقاد وتوبيخ، "انقدهم دائماً فتجعلهم في رهبة منك وتخسرهم".

8- شجّع المشاركة الفعالة:

لا تجعل من الإجتماع جلسة لتلاوة القرارات.

إذا ما ذكرت قراراتك كفرمان ثمّ طالبت من الحضور التصديق عليها، فلن تكون قد فعلت شيئاً ذا قيمة!.

اجعل الجميع يشارك بجد وفاعلية في الإجتماع، ودعهم يتحدّثون واستمع أنت، قيّم وادرس الآراء والأفكار والإعتراضات.

فالإجتماع الذي لا يحتوي سوى على رأي الفرد فقط إجتماع ليس له قيمة.

9- حدد المهام في آخر الإجتماع:

قبل الإنتهاء من الإجتماع حدد المهام التي يجب القيام بها، ثمّ قم بتوزيع الأدوار على الحاضرين.

لا يكفي أن تناقش مشكلة مع الفريق، دون أن تضع حلولاً لها، وجداول زمنية، وخطوات لحل المشكلة أو القضية.

10- المتابعة:

بعد إنتهاء الإجتماع وتوزيع المهام والأدوار يجب أن يتم متابعة كافة التوصيات والمهام التي تم الإتفاق عليها.

إنّ الفشل في تنفيذ هذه المهام، يُحسب فشلاً للإجتماع نفسه، فالإجتماع الناجح هو الذي يخرج بتوصيات ومهام فعالة، ويضع آلية لمتابعة مجريات الأمور، ومراقبة هذه التوصيات.

- الضوء الأحمر.. كي يصل الإجتماع إلى برّ الأمان:

هذه عدة تنبيهات في غاية الأهمية أرى وجوب الإنتباه إليها للخروج بإجتماع ناجح:

1- استعد جيّداً قبل الذهاب إلى الإجتماع، وإلا فألغه، فإلغاؤه أفضل من الذهاب إليه بغير إستعداد كاف.

2- إلتزم بموعد الإجتماع، ولا تصل متأخراً مهما كانت الظروف.

3- ادع المعنيين فقط للإجتماع، ولا تدع أشخاصاً ليس لهم داع، وتأكد من أن قلة العدد تعطي فاعلية أكثر، وتسمح لكل مشارك بطرح وجهة نظره، نظراً لتوفر الوقت المناسب.

4- أعط لكل شخص حقه في طرح وجهة نظره ولا تقاطع أحداً.

5- ناقش، لكن لا تجادل، فالجدال يضيع الوقت.

6- كن موضوعياً وعملياً، ولا تأخذ الأمور على محمل شخصي.

7- استمع أكثر مما تتكلّم، ففي العادة يكون الإجتماع فرصة لطرح وجهات النظر، والقائد الفعال

يهتم بمعرفة توجهات الآخرين.

8- مهما حدث لا تهدد أحد الحضور.

9- مستوى الحوار لا يجب بأي حال من الأحوال أن يخرج عن الحدود، سواء منك أو من الحضور.

10- اعمل على إحتفاظ الجميع بتركيزهم، ولا تسمح بالأحاديث الجانبية.

11- إلتزم بالوقت المحدد سواء لبداية الإجتماع أو إنهائه.

12- في نهاية الإجتماع لا تنس شكر الحضور.

- الأسرار الذهبية لإجتماع فعال ومثمر:

من الأهمية بمكان تسجيل جدول أعمال للإجتماع، يشمل الموضوعات التي تريد أن تناقشها، والوقت الكافي لتغطيتها، وكذلك يوم وموعد ومكان الإجتماع، سواء أكان ذلك في محل العمل أو خارجه.

2- توزيع جدول الأعمال مقدماً:

فهذا من شأنه أن يخلق إستعداداً وتهيأ لدى جميع الأفراد، ويعطيهم الفرصة للإستعداد النفسي والذهني للإجتماع، والحد الأدنى الضروري للحصول كل الأعضاء على جدول الأعمال هو ثلاثة أيّام.

3- ادع المعنيين فقط:

أكّدت الأبحاث الإدارية الحديثة أنّ الإجتماع المثمر والفعال هو الذي يتراوح أعضاؤه ما بين ستة إلى ثمانية أفراد.

4- تأكّد من إستعداد الجميع:

وذلك بالحرص على أن يعرف كل شخص ما هو مطلوب منه في الإجتماع، وأن يقوم بتجهيز التقارير

والأوراق اللازمة لذلك، تأكّد كذلك من وجود ما يحتاجه في سبيل عرض فكرته أو تقاريره، كجهاز العرض مثلاً.

5- احرص على إذابة المنازعات مقدماً:

أذِب أي جبال من الجليد بين الأعضاء، سواء كان مشاحنات أو مشاجرات أو توترات شخصية، يجب ألا تؤثر المشكلات السابقة على إجتماعك بهم.

6- قبل الموعد:

حضورك قبل الموعد له فوائد كثيرة، فهو يتيح لك الوقت الكافي لمراجعة كل شيء، المكان والمعدات المطلوبة، بالإضافة إلا أنّه يجعلك أكثر إسترخاء، وسوف يجنبك المفاجآت غير المستحبة التي قد تقع، كذلك سوف يساعدك ذلك على أن تكون مثلاً لفريقك، ويُبيّن لهم أنك إنسان منظم يحترم الوقت.

7- اهتم بالتنظيم:

اعهد لأحد الحاضرين – السكرتيرة مثلاً – بمسؤولية مراقبة الوقت، واطلب من شخص آخر تسجيل كل الأفكار في نقاط قصيرة، بهذه الطريقة سوف تجعل الجميع يشتركون وتخلق روح الفريق فيهم.

8- ضع هدفك أمامهم:

عندما ينتظم الجميع في الإجتماع، أخبرهم بهدفك، صحيح أن فريقك يكون مدركاً بالفعل لجدول الأعمال والهدف وراء عقد الإجتماع إلا أنّه من المهم جدّاً أن تعرض هدفك عليهم ثانية.

فعلى سبيل المثال تقول: "نحن مجتمعون اليوم من أجل التغلب على مشكلة هبوط المبيعات الفترة الماضية".

9- ضع الخطوط العريضة لإجتماعك:

وأقصد بالخطوط العريضة المساحات التي لا يمكن تخطيها في الإجتماع مثل:

أ) إحترم آراء ومشاعر الآخرين.

ب) عدم المقاطعة، وإنتظار كل فرد حتى ينتهي من طرح وجهة نظره.

ت) الإلتزام بجدول الأعمال وعدم الخروج عنه.

10- اعلن خريطة الإجتماع:

متى يبدأ، متى ينتهي، متى يكون وقت الراحة.

هذه الأشياء هامة جدّاً للأعضاء، وإذا ما أحببت الحصول على وقت إضافي، فاستأذنهم في ذلك، وإذا وجدتً لديهم ميلاً للرفض، فرتب موعداً آخر للإجتماع.

11- لا تنس أوقات الراحة:

من الممل جدّاً الإستماع لفترة كبيرة، فالعقل وقتها يصيبه التعب والإنهاك، وقت قصير للوقوف وتناول مشروب أو الذهاب لدورة المياه وأداء الصلاة والعودة مرّة ثانية مفيد للجميع.

12- قل رأيك بلا خوف أو تردد:

ليكن هذا شعارك مع الجميع، الكل له الحق في طرح وجهة نظره ما دام ملتزماً بالآداب العامة.

13- مهم جدّاً معرفة رأي الآخر، وسؤال كل شخص عن رأيه أو وجهة نظره تجاه القضايا المطروحة في الإجتماع.

14- الإصغاء:

أصغ باهتمام، استمع للجميع بلا مقاطعة، حثهم على قول وجهة نظرهم.

15- تحكم في مشاعرك:

عندما يحدث إختلاف مع رأيك، فلا تسخط أو تغضب أو تشعر بالاستياء، الإختلاف أمر طبيعي وصحي ووارد، وإعلان هذا الإختلاف أفضل من كتمانه في الصدور، ناقشهم فيه، ولا تصادر على حقهم في طرحه.

ولا يستفزنك شيء، واعلم أنّ الإختلاف في الآراء يثري الإجتماع ويصب في صالح المؤسسة.

16- اعترف بخطئك:

وارد أن تُخطئ، فإذا ما تبين لك ذلك فاعتذر عن الخطأ، وصححه.

17- نختلف لكننا نلتزم:

قد نختلف في الطرح، لكننا يجب أن نلتزم بالقرارات النهائية للإجتماع.

نختلف في الآراء لا بأس، لكننا يجب أن نلتزم برأي المجموعة، ونؤمن بالإختيار النهائي.

يجب أن تزرع هذا في نفوس الجميع.

18- خطة العمل:

يجب أن تُنهي إجتماعك بخطة عمل واضحة، توزع فيها الأدوار والمهام، كما أنصح بوضع التوصيات التي خرج بها الإجتماع في أماكن مختلفة، بحيث يتسنى للجميع قراءتها وتذكر ما تم في الإجتماع.

وفي الأخير كما قلنا تظل المتابعة الجيّدة أحد أهم أركان الإجتماع الناجح، والتواصل المستمر مع الأعضاء لمعرفة ما تم من مهام شيء بالغ الأهمية.►