كيفية تعزيز روح الفريق

◄لا يزيد تشكيل فريق متكاتف من الفعالية فحسب، إنما يقلّل كثيراً من احتمالات حدوث الخلاف كذلك. فيما يلي بعض التوصيات لدعم روح الفريق:

1- أوجِد رؤية/ هدفاً موحداً:

يُعد اختلاف الأهداف واحداً من المسببات الرئيسية للخلاف، لذا يكون توحيد الغايات من أوّل الخطوات المتخذة في سبيل مساعدة أفراد الفريق على الإحساس بأنّهم جزء في كيانٍ كبير. والأساس في نشوء هذا الإحساس من الوحدة هو قيام الشركة أو قائد الفريق بتحديد الهدف. ويجب أن يكون هذا الهدف محدداً، وواقعياً ومعتدلاً. على سبيل المثال: "زيادة المبيعات بنسبة 50 بالمائة خلال ثلاثة أشهر" أو "كسب 5000 عميل جديد قبل نهاية العام".

2- حدّ ِد التوقعات:

على رئيس الفريق أيضاً أن يوضّح ما يتوقعه من إنجازات لكلّ فرد في سبيل الوصول إلى النتائج المرجوة. بهذه الطريقة، سيحصل كلّ شخص على الحافز اللازم لأداء مهمته جيداً ضمن الفريق.

3- وضّ ِح دور الفريق:

يجب إخبار أعضاء الفريق عن سبب تشكيل الفريق، ودوره ضمن الشركة، والإنجازات التي حققتها فرق مماثلة سابقاً.

4- رسّ ِخ الثقة:

كذلك سيتمكن الفريق من العمل بفعالية أكبر إذا قام المدير بتوضيح ما يلي:

- الميزات التي جعلته يختار هؤلاء الأشخاص ليكونوا ضمن الفريق.

- كيف يرى أنّه يكافئ إسهاماتهم (كأن يعرض الترقيات أو المكافآت على سبيل المثال).

- المهارات المتوقع أن يكتسبها الأفراد لكي يكبروا ويتطوروا خلال عملهم مع الفريق.

5- ضع أُسس الحساب:

يزداد حس المسؤولية لدى أفراد فريق العمل تجاه عملهم إذا تمت محاسبتهم على إنجازات الفريق. على سبيل المثال، هل سيعاقب أعضاء الفريق إذا لم يحققوا أهدافهم؟ هل ستقدم إدارة الشركة أية مكافآت؟

6- أعلِم الجميع عن الأمور المهمة:

مشاركة المعلومات مع الآخرين حيوية جدّاً للإبقاء على رؤية موحدة، وينصح المدير بجعل جميع الموظفين على إطلاع دائم على الأمور التي تحدث من خلال الرسائل الإلكترونية والمذكرات العامة. أما عن المعلومات المقدمة فيجب أن تكون مختصرة وبسيطة. ويجب أن تكون الرسائل محدودة بموضوع معيّن مثل "نتائج المبيعات" أو "تغييرات الموظفين". فالعاملين في الفريق لا يرغبون أن يخوضوا في التفاصيل غير المهمة. فذلك سيشجع على المعارضة، وهذا هو تماماً ما تحاول أن تتجنبه.

7- أثنِ على المجهود المبذول:

يحب العاملون في الفريق أن يتم الاعتراف بمجهودهم، حتى وإن كانوا يواجهون مصاعب ما، والتي قد لا تكون بسبب خطأ منهم إنما هي ظروف صعبة للعمل أو مؤثرات خارجية أخرى. يجب أن يُشعر المدير أفراد فريقه بأنّهم يقومون بعملٍ جيّد.

8- ضع إجراءات محددة للشكاوى:

على الرغم من كلّ الجهود المذكورة فيما سبق، فإنّه لا يمكن دائماً تجنب حدوث خلاف ضمن فريق العمل. وعندما يحدث، احرص على أن يكون لديك إجراءات رسمية يمكن اتباعها فيعرف الموظفون لِمَ عليهم أن يقدموا شكواهم وما هي الإجراءات (من اجتماعات، وتحكيم) التي تتبع الشكوى.►

المصدر: كتاب كيف تنجح في حلّ خلافات العمل