JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الاتصال الداخلي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الاتصال الداخلي

الاتصال الداخلي دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري الاتصال الداخلي وشركاء أعمال الموارد البشرية وقادة التغيير الذين يشكلون طريقة تلقي الموظفين لأخبار المؤسسة ومناقشتها والعمل بها، ويخرج المشاركون منها بخطة استراتيجية الاتصال الداخلي وقنواته. فالعمل الهجين والقوى العاملة الميدانية وتكرار إعادة الهيكلة جعلت اتساق الرسائل للموظفين أصعب وأكثر أثرا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة ضمن سلسلة الاتصال.

لماذا يهم الاتصال الداخلي الآن

تشكل ثلاث قوى عمل مسؤولي الاتصال الداخلي اليوم. فالقوى العاملة الهجينة والميدانية تتوزع على قنوات مختلفة، ولم تعد رسالة بريد واحدة تصل إلى الجميع، وغالبا ما يكون العاملون في الميدان آخر من يعلم. ويتوقع الموظفون حوارا في الاتجاهين وقادة حاضرين لا إعلانات من بعيد. كما يختبر التغيير المتكرر، من الأنظمة الجديدة إلى إعادة الهيكلة، ثقتهم في الإدارة كل فصل. والمؤسسة التي تحسن الاتصال الداخلي تبقي موظفيها على اطلاع وتحد من الشائعات وتحافظ على الانخراط أثناء التغيير، أما غيرها فتواجه الفتور وتسرب الكفاءات والمقاومة. وتستند الدورة إلى نماذج معروفة للتغيير الفردي وإلى ممارسات راسخة في الاستماع للموظفين وتخطيط القنوات.

المستفيدون من الاتصال الداخلي

- قادة الاتصال الداخلي الذين يضعون الاستراتيجية ويملكون قنوات الموظفين والشبكة الداخلية
- شركاء أعمال الموارد البشرية الذين يشكلون تجربة الموظف ورسائل السياسات واستطلاعات الانخراط
- قادة التغيير الذين يحتاجون إلى وعي الموظفين ودعمهم للأنظمة أو الهياكل الجديدة
- مسؤولو تطوير المديرين المباشرين الذين يهيئون المديرين لإحاطة فرقهم
- مستشارو المكتب التنفيذي الذين يعدون القادة للقاءات المفتوحة والزيارات الميدانية

وتحقق إدارة الموارد البشرية والاتصال التي ترسل قائد الاتصال الداخلي وشريك أعمال الموارد البشرية وقائد التغيير معا أكبر فائدة، لأنهم يعودون بنهج موحد لرسائل الموظفين.

قدرات الاتصال الداخلي

ينتقل المشاركون من إرسال الإعلانات إلى بناء منظومة تواصل مع الموظفين تخبرهم وتستمع إليهم وتحفظ الثقة أثناء التغيير.

- تصميم استراتيجية للاتصال الداخلي مرتبطة بغاية المؤسسة — للتنفيذيين ومديري الموارد البشرية
- تحديد مصفوفة قنوات تصل إلى الموظفين المكتبيين والميدانيين — لقادة العمليات في قطاعي التجزئة والرعاية الصحية
- بناء تسلسل للمديرين مع حزم إحاطة وتتبع — للمديرين المباشرين عبر المواقع
- تطبيق نموذج مراحل التغيير الفردي لترتيب الرسائل — لرعاة التغيير وقادة المشاريع
- إيصال أخبار إعادة الهيكلة بعدل وبالترتيب الصحيح — للموظفين المتأثرين وممثليهم
- حساب مؤشرات الانخراط وتذكر الرسائل للوحة القيادة — للجنة التنفيذية

مصطلحات الاتصال الداخلي الأساسية

- الاتصال الداخلي — التدفق المخطط للمعلومات والحوار بين المؤسسة وموظفيها لإبلاغهم ومواءمتهم وإشراكهم.
- تسلسل المديرين — ترتيب يحيط فيه القادة المديرين، ثم يحيط كل مدير فريقه برسائل متسقة.
- صوت الموظف — الطرق الرسمية وغير الرسمية التي يطرح بها الموظفون آراءهم ومخاوفهم وأفكارهم فتسمعها القيادة وترد عليها.
- بيئة العمل الرقمية — مجموعة أدوات الشبكة الداخلية والتعاون والهاتف التي يجد بها الموظفون المعلومات ويعملون معا.
- خارطة طريق التغيير — مخطط مرحلي للرسائل والأنشطة ينقل الموظفين من الإعلان الأول إلى ترسيخ طرق العمل الجديدة.
- استطلاع النبض — استطلاع قصير ومتكرر للموظفين يتتبع المواقف وأثر الاتصال بسرعة.

الاتصال الداخلي يوما بيوم

اليوم 1: الموظفون والثقة والجمهور الداخلي

- تحديد ملامح فئات القوى العاملة — المكتبيون والميدانيون والعاملون عن بعد وبنظام الورديات
- تشخيص ثقة الموظفين — مصداقية رسائل القيادة حاليا
- تدقيق الاتصال الداخلي — القنوات والوصول والفجوات
- فحص مواءمة علامة صاحب العمل — الوعود المقدمة للموظفين
- قصة عرض القيمة للموظف — ما يقال للموظفين وما يرونه

اليوم 2: استراتيجية التواصل مع الموظفين

- لوحة استراتيجية الاتصال الداخلي — الغاية والجماهير والنتائج
- السردية الاستراتيجية للموظفين — إلى أين تتجه المؤسسة ولماذا
- مرشح أولوية الرسائل — تخفيف الضغط على صناديق بريد الموظفين
- التقويم الداخلي السنوي — إيقاع التحديثات والمناسبات
- ميثاق الاتصال — أدوار الموارد البشرية والقادة وفريق الاتصال

اليوم 3: تخطيط القنوات وبيئة العمل الرقمية

- مصفوفة القنوات — مطابقة نوع الرسالة مع قوة القناة
- هندسة معلومات الشبكة الداخلية — سهولة الوصول إلى السياسات والأخبار
- إشراف شبكة التواصل المؤسسية — حوار مفتوح ضمن حدود آمنة
- أساليب الوصول إلى العاملين الميدانيين — التطبيقات والشاشات واللقاءات القصيرة
- قرار إيقاف القنوات — إغلاق المنافذ المكررة أو غير المستخدمة

اليوم 4: تسلسل الرسائل عبر القادة والمديرين المباشرين

- نموذج تصميم التسلسل — الترتيب من التنفيذيين إلى الفرق
- حزمة إحاطة المديرين — نقاط الحديث والأسئلة والأجوبة
- فجوات قدرات المديرين المباشرين — تدريب المديرين على التواصل
- سجل تتبع التسلسل — التأكد من وصول الرسائل إلى كل فريق
- مخطط ظهور القادة — الزيارات الميدانية واللقاءات المفتوحة والمدونات

اليوم 5: صوت الموظف والحوار

- آليات صوت الموظف — المنتديات واللجان وجلسات الأسئلة المفتوحة
- تصميم استطلاع النبض — أسئلة قصيرة ونتائج سريعة
- حلقة إغلاق الملاحظات — تقارير قلتم وفعلنا
- شراكات شبكات الموظفين — السفراء والمناصرون
- تيسير جلسات الاستماع — سماع المخاوف دون موقف دفاعي

اليوم 6: اتصال التغيير

- تقييم أثر التغيير — من يتأثر وبأي عمق
- نموذج مراحل التغيير الفردي — رسائل الوعي والرغبة والقدرة
- قصة التغيير ومبرراته — الأسباب التي يتقبلها الموظفون
- خريطة إشارات المقاومة — رصد الشائعات وتراجع الانخراط
- خارطة طريق اتصال التغيير — المراحل من الإعلان إلى الترسيخ

اليوم 7: الاتصال أثناء إعادة الهيكلة

- تسلسل اتصال إعادة الهيكلة — ترتيب الإفصاح لكل فئة
- مبادئ اتصال التشاور — تحديثات عادلة وفي وقتها ودقيقة
- نصوص الرسائل الصعبة — تغيير الأدوار والمغادرة باحترام
- مخطط انخراط الباقين — إعادة بناء المعنويات بعد المغادرة
- بروتوكول ضبط الشائعات — التصحيح السريع للروايات غير الدقيقة

اليوم 8: المحتوى والسرد القصصي للموظفين

- المخطط التحريري الداخلي — قصص تعزز الاستراتيجية
- أشكال سرد قصص الموظفين — الملفات الشخصية والفيديو والبودكاست
- معيار اللغة الواضحة — المقروئية لقوى عاملة متعددة اللغات
- حقيبة الاتصال المرئي — رسوم معلوماتية للسياسات المعقدة
- اتصال التقدير — الاحتفاء بالإسهامات عبر المواقع

اليوم 9: قياس الانخراط وأثر الاتصال

- إطار قياس الاتصال الداخلي — المخرجات والاستيعاب والنتائج
- مراجعة تحليلات القنوات — أنماط الفتح والقراءة والنقر
- تحليل محركات استطلاع الانخراط — بنود الاتصال الأكثر تأثيرا
- مؤشر فاعلية تسلسل المديرين — تذكر الرسائل لدى كل فريق
- لوحة تنفيذية للاتصال الداخلي — مؤشرات للقيادة العليا

اليوم 10: ممارسة خطة استراتيجية الاتصال الداخلي وقنواته

- مراجعة خريطة الجماهير والقنوات — اختبار الوصول لكل فئة
- تمرين التسلسل — تنفيذ إحاطة للمديرين من البداية إلى النهاية
- تمرين سيناريو إعادة الهيكلة — صياغة تسلسل الإفصاح
- إعداد القياس — اختيار المؤشرات وخطوط الأساس
- خطة استراتيجية الاتصال الداخلي وقنواته — الصيغة النهائية للاعتماد

تطبيق الاتصال الداخلي بعد الدورة

- قيادة تدقيق للاتصال الداخلي يشمل ثلاث فئات من الموظفين منها الفرق الميدانية، ونشر فجوات القنوات التي يكشفها.
- تجربة حزمة إحاطة للمديرين وسجل تسلسل في التحديث القيادي القادم، ورفع نسب تذكر الرسائل لكل فريق.

أسئلة حول الاتصال الداخلي

ما الاتصال الداخلي ولماذا يهم الآن؟

الاتصال الداخلي هو الحوار المخطط بين المؤسسة وموظفيها. ويهم الآن لأن القوى العاملة الهجينة والميدانية أصعب وصولا، والموظفون ينتظرون صوتا مسموعا، والتغيير المتكرر يختبر ثقتهم في القادة.

من أكثر الأدوار استفادة من تدريب الاتصال الداخلي؟

يستفيد قادة الاتصال الداخلي وشركاء أعمال الموارد البشرية وقادة التغيير أكثر من غيرهم. كما يستفيد مسؤولو تطوير المديرين ومستشارو المكتب التنفيذي، خاصة حين يحضر عدة أشخاص من إدارة موارد بشرية واتصال واحدة.

ما الفرق بين الاتصال الداخلي وتدريب العلاقات العامة الخارجية؟

يخاطب الاتصال الداخلي الموظفين لا وسائل الإعلام والجماهير الخارجية. فتخطط قنوات الموظفين وتسلسل المديرين وصوت الموظف ورسائل إعادة الهيكلة، بينما يركز تدريب العلاقات العامة على الصحفيين والحملات وسمعة المؤسسة خارجها.

ماذا تعود به من تدريب الاتصال الداخلي؟

تعود بخطة استراتيجية الاتصال الداخلي وقنواته لمؤسستك. وتحدد الجماهير والرسائل والقنوات والتسلسل وأساليب الاستماع والمقاييس، ويمكن لإدارتك إطلاقها خلال الأشهر القادمة.

الاتصال الداخلي: الطريق إلى الأمام

توجه خطة استراتيجية الاتصال الداخلي وقنواته أولا قرار المؤسسة بشأن القنوات التي تبقيها أو تغلقها أو تبنيها لكل فئة من الموظفين. ويستخدمها مسؤولو الاتصال وشركاء الموارد البشرية والمديرون المباشرون لتنسيق الرسائل والإحاطات. وبعد الفصل الأول تستحق نسب تذكر الرسائل ونتائج استطلاع النبض مراجعة جديدة، لأن الوصول إلى الميدان والثقة في القادة يتغيران مع استقرار إعادة الهيكلة أو الأنظمة الجديدة.