

العمل عن بعد

الغرض من هذا الموضوع هو توضيح وعرض بعض المشاكل والقضايا التي تواجه العديد ممن يعملون في فرق موزعة جغرافياً وتسمى فرق افتراضية أو تخيلية (كل عضو يتواجد في مدينة أو دولة مختلفة عن الآخر).

مقدمة:

النظرة والتعريف التقليدي للفريق ، هو أنه مجموعة من الأشخاص يعملون من أجل نفس الأهداف ، وهؤلاء الأشخاص يعيشون ويعملون في نفس المكان. ومع تطور تقنية الاتصالات وظهور شبكة الانترنت بدأت تتكون فرق يعيش أعضاؤها في أماكن مختلفة ، وهذه الفرق تسمى فرق تخيلية (Virtual Teams).

الفرق التخيلية الناجحة:

لبنك وستامبز (Lipnack and Stamps) قاموا بتعريف ثلاثة عادات ، تعتبر عاملاً هاماً لنجاح أي فريق تخيلي. وهي كالتالي:

1. استغلال التنوع والاختلاف الموجود في الفريق. فالفرق التخيلية الناجحة ، يجب أن تستفيد من اختلاف آراء الأعضاء وتعارضها في خلق حلول إبداعية ، بدلاً من أن تكون عائقاً لتطور الفريق.

2. استخدام التقنية لمحاكاة الواقع وزيادة تماسك الأعضاء مع بعضهم البعض. العديد من الأفرقة يعتبرون أن البريد الإلكتروني والمحادثات المرئية وسائل اتصال سيئة للفرق التخيلية. وعلى النقيض وجدوا أن المحادثات الصوتية والمواقع الإلكترونية المشتركة (كالويكي) وسائل اتصال فعالة ، فالمحادثات الصوتية تستخدم لمناقشة الاختلافات والمشكلات ، والموقع الإلكتروني المشترك يستخدم لتذكير أعضاء الفريق بالقرارات والالتزامات المطلوبة منهم ، بمعنى أنها تعتبر كمكتب افتراضي للفريق.

3. العمل على والتأكد من تماسك الأعضاء بالفريق من خلال الاتصالات المتكررة مع الأعضاء. هذا مهم جداً لأنه يمنع عدة مشاكل من الظهور ، مثل انعدام الثقة بين الأعضاء ، أو ظهور أحزاب في الفريق ، أو تشتت تركيز الأعضاء بأنشطة أخرى لا ترتبط بنشاط الفريق. قائد الفريق هو المسؤول الأول عن هذه المهمة.

باختصار ، الاتصال والتواصل المتكرر والفعال بين الأعضاء هو عامل هام ونقطة حرجة في نجاح الفرق التخيلية.

كيف ستتواصلون مع بعضكم البعض؟

أولسن و أولسن (Olson and Olson) قاموا بتصنيف مجالات التواصل بحسب الخصائص التالية:

- نفس المكان الفيزيائي: هنا سيتواجد الأعضاء في نفس المكتب أو الغرفة ، وسيستخدمون الأشياء المحسوسة لدعم النقاشات (كالسبورة على سبيل المثال).
- تواصل مرئي: يستطيع الأعضاء هنا الاستفادة من لغة الجسد بالإضافة إلى نبرات الصوت لتوضيح وجهة نظرهم.
- تواصل صوتي: يستطيع الأعضاء هنا التعرف على شخصية المتحدث وأيضاً حالته العاطفية أو المزاجية من خلال صوته.

- تواصل متزامن: جميع الأعضاء هنا يتواجدون للنقاش في نفس الوقت (وربما نفس المكان).
- تواصل مزدوج: كل الطرفين يستطيعون إرسال واستقبال الرسائل في نفس الوقت ، وفي الحالة الصوتية يستطيع الأعضاء مقاطعة بعضهم البعض بدون الحاجة إلى انتهاء الطرف المتحدث.
- تواصل متسلسل: بمعنى ان التواصل هنا يكون مزدوج وفي نفس الوقت متسلسل ، أي أن المحادثة تكون مرتبة (لايكون فيها مداخلات) ، مما يسهل عملية فهم ومتابعة النقاش.
- هل يتم حفظ سجل للمحادثة؟
- هل يمكن مراجعة الرسالة وتحريرها؟

في الجدول التالي ، سنعرض عدة أنواع للاتصالات وسنقوم بتوضيح الخصائص - التي تحدثنا عنها قبل قليل - لكل نوع:

نوع الاتصال	تواجد في نفس المكان	مرئي	صوتي	مزدوج	متزامن	متسلسل	الاحتفاظ بسجل للمحادثة	إمكانية المراجعة والتحرير
وجهاً لوجه	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	ممکن	-
محادثة هاتفية	-	-	نعم	نعم	نعم	نعم	ممکن	-
محادثة انترنت مرئية	-	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	ممکن	-
محادثة انترنت صوتية	-	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	-
المراسلة الفورية في الانترنت	-	-	-	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
البريد الصوتي	-	-	نعم	-	-	نعم	نعم	ممکن
الويكي	-	-	-	-	-	نعم	نعم	نعم
البريد الالكتروني	-	-	-	-	-	-	نعم	نعم
المنتدى	-	-	-	-	-	نعم	نعم	نعم
رسائل الجوال النصية	-	-	-	-	-	-	ممکن	نعم

بالطبع لم نقم بتغطية جميع أنواع الاتصالات المتاحة ، لذلك إذا أردت استعمال نوع اتصال لم نقم بذكره هنا ، قم بنفسك بدراسة الخصائص وطابقها مع نوع الاتصال ، ومن ثم اختر نوع الاتصال الأكثر ملاءمة لظروف فريقك. والكاتب كور (Coar) ذكر في أحد مقالاته بأن الاعتماد على التواصل الغير متزامن (Asynchronous) عاقبته هي صعوبة التوصل إلى اتفاق وجماع بخصوص قرار معين.

الدراسة والعمل الجماعي:

بما أن جميع أعضاء الفريق هم أيضاً طلاب ، وبعضهم يعملون في وظائف رسمية ، سيكون تنظيم العمل في الفريق مهمة صعبة نسبياً ، لأن وقت الأعضاء الملائم للعمل في الفريق ليس متشابه ، وكل عضو سيقوم بتخطيط وقته بما يلائمه ويلائم نمط حياته الشخصية.

وهذه بعض القضايا التي من المحتمل أن يواجهها فريقك:

1. صعوبة تنسيق اجتماعات متزامنة (أي أن جميع الأعضاء يتواجدون في نفس الوقت). والسبب ببساطة هو أن كل عضو لديه التزامات أخرى في حياته ، وكل عضو تختلف ظروفه عن الآخر. لذلك ربما تجد بأن نوع الاتصال الغير متزامن (مثل المنتدى أو الويكي أو البريد الالكتروني) أكثر ملاءمة في هذه الحالة ، لأن كل عضو سيستطيع المشاركة في الوقت الذي يناسب جدولته الشخصي.
2. ملاحظة أن تطور الفريق يسير ببطئ شديد. والسبب هو أن الأعضاء ليسوا متفرغين للعمل في الفريق ، وإنما لديهم التزامات أخرى. ولذلك ستجد نفسك أحياناً تنتظر عضواً غيرك لينتهي من مهمته حتى يستطيع الفريق البدء في مرحلة أخرى ، وإذا حدث هذا (وغالباً سيحدث) رجاءً كن صبوراً ولا تفقد أعصابك. وفي المقابل ، لو كان الأعضاء ينتظرونك حتى تكمل مهمتك ، رجاءً قم بإخبارهم بما قمت بعمله ومتى ستنتهي.
3. منح مزيد من الوقت لعملية اتخاذ القرارات. بما أن نوع التواصل الأنسب لعملية اتخاذ القرارات هو الاتصال المتزامن - والذي يصعب تنسيقه في أغلب الحالات - سيحتاج الفريق إلى فترة ليست بالقصيرة لاتخاذ القرارات. ويمكن الحد من هذه المشكلة عن طريق وضع قيود وحدود زمنية معقولة ، حيث يستطيع كل عضو خلال هذه المدة أن يقرأ ويرد على العناوين التي تتم مناقشتها حتى يتم اتخاذ القرارات التي تتعلق بعنوان المناقشة.
4. تجزئة المهام والأعمال ، بحيث لا يعتمد العضو في عمله على عمل عضو آخر.

بشكل عام ، كل فريق سيقوم بتبني أسلوب وقوانين خاصة للعمل تتناسب مع بيئة الفريق وظروف أعضائه. بعض الأمثلة على القوانين التي ربما يحتاج الفريق إلى تطبيقها هي:

- كم مرة يجب على الأعضاء أن يقوموا بفتح البريد الإلكتروني؟ مرة في الأسبوع؟ مرتين؟ يومياً؟
- إذا قررت استخدام وسيلة تواصل بالإضافة إلى المنتدى ، فما هي الوسيلة؟

ختاماً ، تذكر بأن أهم عامل لنجاح الفرق التخليقية هو التواصل المتكرر بين الأعضاء. نوع الاتصال الذي ستستخدمونه ليس مهماً بقدر أهمية أن يستخدمه الأعضاء بشكل متكرر!