

الفجوة الإدارية بين الأجيال
Management Gap Between
Generations



أجندة الكورس

Course Agenda

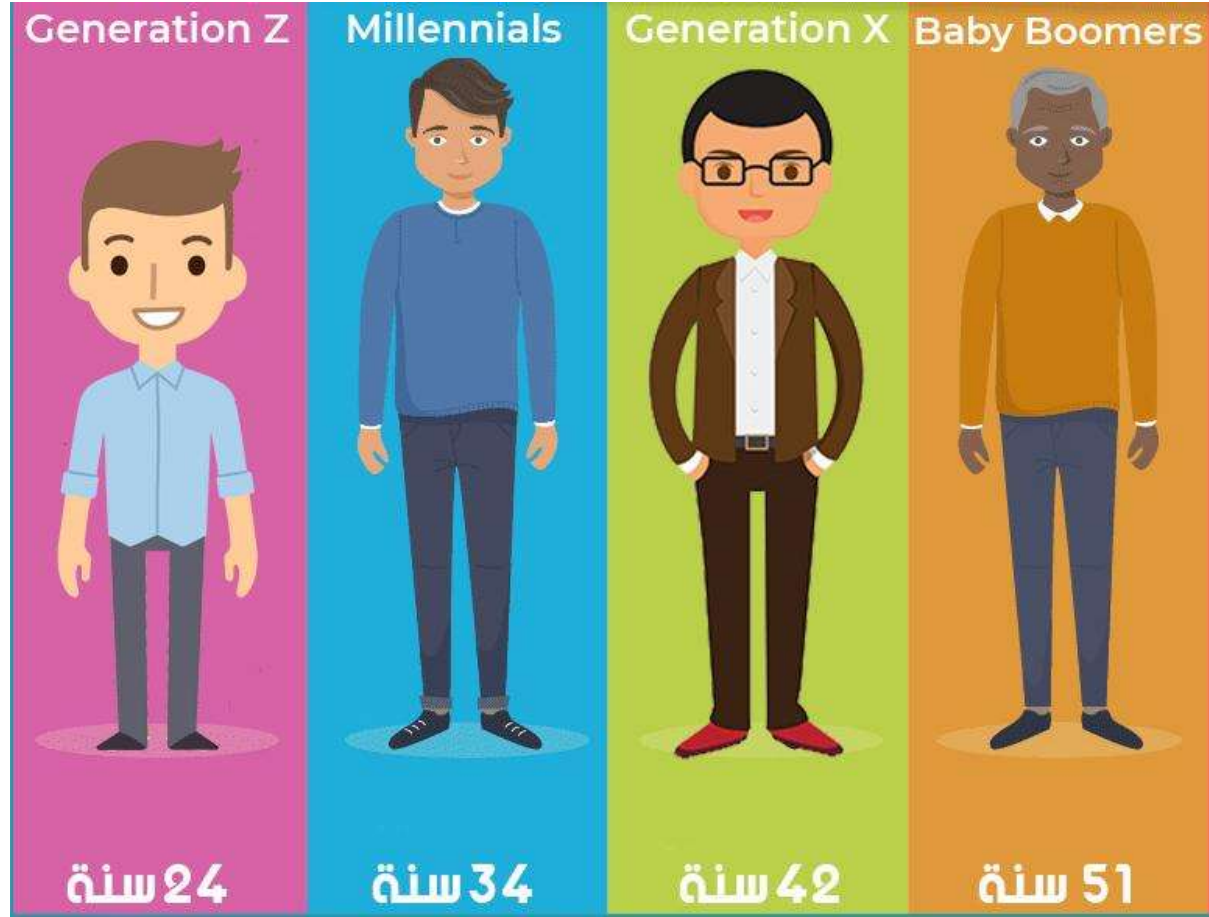
- Course Introduction
- Different Generations Characteristics
- Managing Multiple Generations
- Converting differences into opportunities
- The End Of the Course

- مقدمة عن الكورس
- سمات الأجيال المختلفة
- إدارة الموظفين من الأجيال المختلفة
- تحويل الاختلاف إلى فرص يمكن الاستفادة منها
- ختام الكورس

أهداف الكورس

Course Objectives

- التعرف على مواصفات كل جيل من الأجيال التي يعمل معها
- تحديد الطريقة المناسبة للتعامل مع كل شخص حسب اهتماماته
- تحديد أهم الخطوات لإدارة الموظفين الأكبر سناً
- تحديد الخطوات لإدارة الموظفين الأصغر سناً
- التعرف على أسباب الصراع بين الأجيال
- التعرف على أشكال الصراع بين الأجيال
- تحديد حلول للصراع بين الأجيال
- توفير برامج التدريب المختلفة حسب كل فئة عمرية
- التعرف على برامج التوجيه والتوجيه العكسي
- التبادل المعرفي بين الأجيال وتجهيز أجيال جديدة
- مزايا وجود أجيال مختلفة داخل مكان العمل



المحاضرة الأولى

سمات الأجيال المختلفة

Generations Characteristics

هل كل شخص تتعامل معه داخل مكان العمل له نفس الصفات؟
وهل هذه الصفات تؤثر على طريقة التعامل معه؟ وهل تؤثر على إنتاجيته؟

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- Baby Boomers Characteristics
- Generation X Characteristics
- Millennials Generation Characteristics
- Generation Z Characteristics

- سمات جيل الـ Baby Boomers
- سمات الجيل X
- سمات جيل الألفية
- سمات الجيل Z

جيل ال Baby Boomers

Baby Boomers



جيل ال Baby Boomer هو الجيل الذي ولد بين عامي 1946 و 1964

سمات جيل الـ Baby Boomers

Baby Boomers Characteristics

1. تقديس مكان العمل Value Workplace Visibility

وجوده في الشركة طوال اليوم وظهوره هو كل شيء، ولا يعترف تماماً بفكرة العمل من المنزل لأن من أهم قناعاته أن تقديره سيتم من خلال عدد ساعات عمله. لديه خبرة ومعرفة كبيرة من الممكن مشاركتها مع زملائه، ويكون سعيداً جداً عندما يقوم بتوجيه زميل جديد ويفيده بخبرته وحكمته.



سمات جيل الـ Baby Boomers

Baby Boomers Characteristics

2. الاعتماد التام على النفس Complete self-reliance

في حين أن الشركات في الوقت الحالي تنادي بمبدأ الـ Collaboration أو التعاون، فإن جيل الـ baby boomers مقتنع بفكرة الاعتماد على النفس وأن يستمر في العمل على المهام المسندة إليه حتى يتم إنجازها، وهنا من الممكن أن يواجه صعوبة في طلب المساعدة إذا واجهته مشكلة؛ وذلك لأن هذا الجيل نشأ على فكرة تحمل المسؤولية وحل المشكلات بشكل مستقل.

سمات جيل الـ Baby Boomers

Baby Boomers Characteristics

3. يستمد السلطة من الخبرة Power comes from experience

وهذا الذي يجعل هذا الجيل يثق أكثر في الأشخاص الأكبر سناً ومن لديهم خبرة في المجال لسنوات طويلة أكثر من ثقته في شخص أصغر في السن وأحدث في الوظيفة، وبالتأكيد هذا الاعتقاد يواجه تحدياً كبيراً خاصة في عصر التحول الرقمي، وأن كثيراً جداً من المتخصصين والخبراء في سن صغير؛ وهذا لأن الأجيال الأصغر سناً ولدوا وعاشوا مع التكنولوجيا، في حين إن الأجيال الأكبر سناً مطلوب منها التكيف مع التكنولوجيا.

سمات جيل الـ Baby Boomers

Baby Boomers Characteristics

4. يعرف نفسه من خلال وظيفته He knows himself by his job

جيل الـ Baby boomers يفخر جداً بوظيفته ويفخر جداً بالشركة التي يعمل بها وبمدة الخبرة الخاصة به
وجزء كبير من هويته يعتمد على مدى تقييم الشركة لعمله.

سمات جيل الـ Baby Boomers Baby Boomers Characteristics

5. تفضيل الـ On Job Training أكثر من الـ Online Training

بما أن جيل الـ Baby Boomers يتكيف مع التكنولوجيا والتي أصبحت أمراً واقعاً ولم تعد شيئاً اختيارياً فهو غير مرحب بفكرة الـ Online Learning ويفضل أكثر الـ On job Training أو نقل المعرفة بصورة مباشرة مثل الـ Mentoring Programs أو برامج التوجيه. هذا مرتبط مع الجزء الذي تحدثنا عنه وهو عدم اعترافه بفكرة العمل عن بعد بصورة عامة.

الجيل X Generation X



الجيل X هو الجيل الذي ولد بين عامي 1965 و 1980

الجيل X يحاول دائماً جذب الانتباه ويتنافس ما بين جيلين -الذي قبله والذي بعده.
هذا الجيل يقدر جداً فكرة الاستقلالية والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وهو محبوب جداً
من الإدارة العليا؛ وذلك لأن جيل الـ Baby boomers أغلبه بدأ في سن التقاعد، وجيل الألفية
لا يوجد لديه نفس حجم الخبرة التي يمتلكها الجيل X فهو عنده ثروة ضخمة من الخبرة والمعرفة
والاستقرار.

سمات الجيل X

Generation X Characteristics

1. الاستقلالية Independence

الجيل X جيل مستقل جداً ويحب أن يأخذ مساحته في العمل بعيداً عن الإشراف المباشر ويكره جداً مبدأ ال Micro management وهي أن يتدخل مديره في أدق التفاصيل، وذلك يسبب له مشكلة كبيرة وفي الغالب إذا كان لديه مشكلة في عمله يفكر فيها أولاً ويبحث عن حلول، ثم بعد ذلك يبدأ بعرضها على مديره ومعها الحلول المقترحة، وبالتأكيد هذا شيء إيجابي جداً بالنسبة لأي مؤسسة؛ لذلك هذا الجيل محبوب جداً من الإدارة والشركات التي يعمل بها.



سمات الجيل X

Generation X Characteristics

2. تقدير التوازن بين الحياة والعمل Work Life Balance

أشهر مقولة تصف هذا الجيل دائماً "Work Hard-Play Hard" "اشتغل بجد والعب بجد" وقت الشغل له احترامه ووقت اللعب والراحة له أيضاً احترامه؛ لذلك لا يحب الجيل X الجلوس بعد مواعيد العمل أو فكرة overtime في أغلب الأوقات، ولكن خلال مواعيد عمله الرسمية يبرز أفضل ما لديه.

سمات الجيل X

Generation X Characteristics

3. المرونة Flexibility

- الجيل X يستطيع أن يتكيف بسهولة جداً مع التغيير ويرحب به؛ لذلك إذا كان هناك أي تغيير في طريقة العمل أو في متطلباته فلا يوجد لديه أي مشكلة في ذلك.
- عنده قدرة كبيرة على تعلم مهارات وأساليب جديدة، الشيء الذي من الممكن أن يبرز فيه أعظم إمكانياته
- إذا كان شغله هو شغفه؛ ففي هذه الحالة سيصل لأعلى درجات الإبداع.

سمات الجيل X

Generation X Characteristics

4. التكنولوجيا Technology

هذا الجيل حضر ظهور أجهزة الكمبيوتر والإنترنت وبعدها الأجهزة المحمولة فلا يوجد عنده مشكلة للاندماج مع التحول الرقمي وتعلم مهارات تكنولوجية جديدة تساعده على تطوير مهاراته والمكان الذي يعمل فيه.

سمات الجيل X

Generation X Characteristics

5. حب التعلم وتطوير الذات learning and self-development

دائماً يبحث عن فرص للتعلم وتطوير نفسه وقدراته بطرق مختلفة وهذا يمثل جزءاً كبيراً من ولاءه للشركة التي يعمل بها إذا كانت توفرت له فرص للتعلم والتطوير الوظيفي، والعكس صحيح فمن الممكن أن يترك الشركة التي يعمل بها إذا لم يجد هذا فيها.

جيل الألفية Millennials



جيل الألفية هو الجيل الذي ولد بين عامي 1981 و 1997

جيل الألفية يمثل في الوقت الحالي جزءاً كبيراً من قوة العمل في أغلب الشركات، وهذا هو السبب وراء أن أغلبهم من الممكن أن يكونوا في مناصب إدارية على الرغم من أنهم ليسوا أكبر الموظفين سناً، وذلك بالإضافة إلى الصفات التي تميزه داخل سوق العمل، وهذه الصفات هي مزيج هائل يؤهله لأن يكون مسؤولاً عن فريق بكل ثقة.

سمات جيل الألفية Millennials Characteristics

1. معرفة بديهية بالتكنولوجيا Intuitive knowledge of technology

جيل الألفية نشأ مع التكنولوجيا ابتداءً من أجهزة الكمبيوتر مروراً بأجهزة التليفون المحمول وصولاً إلى الذكاء الاصطناعي، ويعتمدون على التكنولوجيا لأداء عملهم بأفضل طريقة ممكنة، ودائماً يبحثون كيف يوظفون التكنولوجيا المتاحة لتسهيل إجراءات العمل ومواكبة التغيرات السريعة، وهذا من الممكن أن يسبب لهم صداماً مع المدير إذا كان المدير مثلاً من جيل Baby boomers وذلك لأن قدرتهم على التكيف مع التغيير ستكون أسرع بكثير من قدرة المدير.



سمات جيل الألفية

Millennials Characteristics

2. تحدي التسلسل الهرمي في بعض الأوقات Challenging hierarchy

ليس معنى كلمة تحدي أنهم على خلاف مع الإدارة العليا دائماً، ولكنهم يرون أن المسافة بينهم وبين الإدارة العليا يجب ألا تكون بعيدة، بمعنى أن من الطبيعي أن يتناقش مع مديره إذا رفض أمراً معيناً لأنه يرى أن الأفضل للشركة ينتج عن الاستماع الفعال والتعاون والنظر في جميع وجهات النظر، ويرى أن تقديم الحلول الإبداعية ومناقشتها أكبر فائدة من مجرد اتباع الأوامر، وهذا ينتج عنه فائدة للمؤسسة على المدى البعيد.

سمات جيل الألفية

Millennials Characteristics

3. مَوَجَّه نحو الإنجاز Result Oriented

وهذه الصفة تتعارض مع الصفة التي ذكرناها مع جيل الـ Baby Boomers وهي التركيز بشكل كبير في عدد ساعات عمله وتواجده داخل مكان العمل لكن جيل الألفية الأهم بالنسبة له هو إنجاز المهام بغض النظر عن عدد الساعات أو مكان العمل.



سمات جيل الألفية

Millennials Characteristics



4. العمل الجماعي Team Oriented

يحب هذا الجيل العمل مع فريق، ومقتنع أن مشاركة الأفكار والعمل عليها ستؤدي إلى نتائج أفضل من أن يعمل عليها بمفرده؛ وذلك لوجود وجهات نظر مختلفة تساعد للوصول لأفضل النتائج، إلى جانب أنه يحب الجو الاجتماعي داخل مكان العمل، وبالتأكيد هذا ينعكس بالإيجاب على إنتاجيته.

سمات جيل الألفية Millennials Characteristics

5. شغف التعلم Passion of learning

من المميزات الهامة جداً لجيل الألفية أنه لديه شغف كبير جداً للتعلم، ودائماً لديه فضول أن يتعرف على أشياء ومهارات جديدة من الممكن أن تساعد في حياته المهنية، وليس لديه أي مشكلة في طرق التعلم المختلفة سواء Online أو Offline أو أيًا كانت الوسيلة، المهم أن يحصل على المعرفة التي تساعد في تحقيق أهدافه.



سمات جيل الألفية

Millennials Characteristics

6. التنقل بين الوظائف "داخل الشركة أو خارجها" Changing jobs

كما ذكرنا أن هذا الجيل دائماً يبحث عن الأفضل وعن كل جديد، فهو أيضاً يحب أن يتعرض أو يخوض تجارب أو معارف جديدة، وهذا على العكس من جيل Baby boomers والذي تترسخ عنده فكرة الوظيفة الثابتة وعدم تغيير المكان، لكن جيل الألفية من الممكن أن يغير وظيفته كل فترة؛ لذلك تجد أن سيرته الذاتية تحتوي على وظائف في مجالات مختلفة، وهذا من الممكن أن يُرى بصورة سلبية من قبل بعض الشركات، ولكن هذا بالتأكيد يُكون خبرات واسعة ومختلفة في مجالات كثيرة تميزه عن غيره؛ لذلك ذكرنا في البداية أنها من الممكن أن تُرى كميزة أو عيب.

الجيل Z

Generation Z

الجيل Z هو الجيل الذي ولد في 1997 وما بعد ذلك

الجيل Z هو من أهم الأجيال حيث أنه بدأ الدخول في سوق العمل بداية من عام 2018 وهو من الأجيال التي لها مميزات مختلفة جداً، ومن الضروري الفهم الجيد لهذه المميزات حتى يمكن التعامل معه وإدارته داخل مكان العمل.



سمات الجيل Z

Generation Z Characteristics

1. Digital Natives النشأة الرقمية

يطلق على هذا الجيل لفظ Digital Natives، لن أستطيع أن أقول أن هذا الجيل متفوق وبارع في التكنولوجيا، ولكن التكنولوجيا هي شيء فطري عند هذا الجيل، فهذا الجيل تربى وتعلم التعامل مع الإنترنت، كما تعلم من قبله الطعام والشراب على سبيل المثال.

وفي دراسة أجريت على الجيل Z وجدوا أن 91% منهم يرون أن التكنولوجيا التي تقدمها الشركات التي يعملون بها لها عامل أو تأثير كبير على بقائهم في هذه الشركة أو البحث عن عروض عمل أخرى تتوفر فيها تكنولوجيا أعلى. وهذا شيء ليس غريب لأنهم وُجدوا في ظل صعود منصات التواصل الاجتماعي مثل Facebook و Instagram و Snapchat وهذه المنصات تعد جزءاً لا يتجزأ من حياتهم الشخصية والمهنية.

سمات الجيل Z

Generation Z Characteristics

2. الاستقلالية والمرونة Independence and flexibility



سهل الإنترنت على هذا الجيل الوصول للمعرفة والمعلومات التي يحتاجها، فهو معتاد على أن يسأل جوجل أكثر من أن يسأل من حوله عن شيء يريد معرفته، إلى جانب أن المرونة في الوظيفة التي يعمل بها الجيل Z هي شيء جذاب جداً بالنسبة لهم مثل أماكن ومواعيد العمل على سبيل المثال؛ لذلك فكرة العمل من المنزل من الضروري أن يكون لها تواجد في الفترة القادمة.

سمات الجيل Z

Generation Z Characteristics



3. الجيل Z يحب المنافسة They Like Competition

في حين أن جيل الألفية موجه أكثر ناحية روح الفريق والعمل الجماعي، فإن الجيل Z يتمتع بروح المنافسة إلى حد كبير، ويحب دائماً أن يظهر ويثبت نفسه ويكون له السبق في الأفكار والتطوير.

سمات الجيل Z

Generation Z Characteristics

4. الجيل Z يعشق الاستقرار loves stability

من المفاجئ أن الجيل Z لا يحب المخاطرة ويقدر الاستقرار جداً؛ لذلك فهم يميلون أكثر للعمل في الشركات التي توفر لهم استقراراً أكبر وفرص نمو أكثر.

وفي دراسة أخرى وجدوا أن 69% من الجيل Z يفضل أن يعمل في وظيفة مستقرة أكثر من وظيفة أخرى هو متحمس لها، مع التركيز أن هذا المنصب يوفر لهم فرص نمو أكثر؛ لذلك فكرة المكاتب الأنيقة والBean bags والبلاي ستيشن في Break area لن يكون محفزاً لهم إذا لم توفر الشركة الاحتياجات الأساسية مثل التغطية الصحية والإجازات وتوفير فرص واضحة للنمو.



المحاضرة الثانية



الجيل Z ودخوله سوق العمل

Generation Z and Labor Market

أجندة المحاضرة Lecture Agenda



- الجيل Z من التيك توك إلى سوق العمل
- توقعات الجيل Z تجاه العمل
- أهمية الجيل Z في سوق العمل وكيفية تطويره

الجيل Z من التيك توك إلى سوق العمل Generation Z from Tik Tok to Labor Market



نشأ الجيل Z وصعد مع الصعود الرهيب للتكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي مثل Facebook و Tik Tok وبالتأكيد هذا له تأثير كبير على شخصياتهم سواء في الحياة الشخصية أو العملية. وينعكس ذلك على حياتهم العملية حيث أن الجيل Z يرى أن التطور التكنولوجي للشركة التي يعمل بها سيؤثر على قدرتهم على الإنجاز، وكذلك رغبتهم في الاستمرارية بالشركة.

توقعات الجيل Z تجاه العمل

Generation Z and work Expectations

يوجد بعض التوقعات للجيل Z تجاه المكان الذي يعمل به، وتحقق هذه التوقعات يؤدي إلى زيادة إنتاجيته وارتباطه بمكان العمل، وعلى العكس عدم تحقق هذه التوقعات قد يؤدي إلى انخفاض إنتاجيته والبحث عن مكان آخر يحقق له احتياجاته.

فيما يلي نستعرض بعض هذه التوقعات



توقعات الجيل Z تجاه مكان العمل

Generation Z and work place Expectations

1. طريقة التواصل Communication method

إذا سألت البعض ما هي وسيلة التواصل التي يفضلها الجيل Z؛ فمن المتوقع أن أغلب الإجابات ستكون في اتجاه التواصل عن بعد عن طريق الإنترنت من خلال الوسائل المختلفة، ولكن المفاجأة أن وسيلة التواصل التي يفضلها الجيل Z هي التواصل وجهاً لوجه لتوفر لغة الجسد المناسبة التي تؤدي إلى الفهم الصحيح بين الطرفين.

ومن الممكن أن يتحقق ذلك أيضاً من خلال الإنترنت، ولكن بشرط أن يتم التواصل في نفس الوقت لتحقيق شرط التفاعل بين الطرفين.

توقعات الجيل Z تجاه مكان العمل

Generation Z and work place Expectations

2. الاستجابة Feedback

هناك بعض النقاط الهامة عند إيصال الـ Feedback إلى الجيل Z والتي تؤثر بشكل كبير في تقبله لهذا الرأي وزيادة إنتاجيته، ومن هذه النقاط:

FEEDBACK



- السرعة
- الوضوح
- مدى تكرار الـ Feedback (Feedback Frequency)
- إيصال الـ Feedback بشكل مباشر (Straight forward feedback)
- أن تكون الـ Feedback في اتجاهين

توقعات الجيل Z تجاه مكان العمل

Generation Z and work place Expectations

الاستجابة المباشرة
Straight Forward Feedback



يفضل الجيل Z أن تكون ال Feedback بشكل مباشر وأن يكون أي تعليق عليه بشكل واضح؛ لذلك لا داعي لتجميل الكلام

السرعة
Speed



الجيل Z يتوقع دائماً سرعة الاستجابة وذلك لأنه تعود على ذلك في التعامل على السوشيال ميديا، حيث أنه يحصل على الرد في خلال ثواني

تكرار التعليقات
Feedback Frequency



يحب الجيل Z إعطاء ال Feedback بشكل مستمر؛ لذلك يجب عدم الاعتماد فقط على التقييمات السنوية والنصف سنوية

توقعات الجيل Z تجاه مكان العمل

Generation Z and work place Expectations

الاستجابة في الاتجاهين
2ways feedback



من المهم جداً أن تكون الfeedback في اتجاهين وألا تقتصر فقط على ملاحظات يتم توجيهها له ولكن الأفضل أن تكون مناقشة والسؤال عن رأيه وأخذ ملاحظاته

الوضوح
Clarity



يجب أن تكون الأسباب واضحة لأنه تربي على المناقشة وفكرة أن هذه طريقة العمل ويجب تقبلها كما هي ليست الطريقة الصحيحة للتعامل معه

توقعات الجيل Z تجاه مكان العمل

Generation Z and work place Expectations

3. المرتب Salary

من أهم النقاط التي يهتم بها الجيل Z هي المرتب أو المقابل الذي سيحصل عليه نظير عمله، في حين أن أغلب الشركات تتجه إلى إظهار الحياة المثالية داخل مكان العمل على مواقعهم لجذب الموظفين إليها، ولكن طبقاً للعديد من استبيانات الرأي التي تمت على الجيل Z وسؤالهم عن أهم فائدة تحصل عليها من الوظيفة كانت الإجابة بكل وضوح: "المرتب" أو المقابل المادي.



توقعات الجيل Z تجاه مكان العمل

Generation Z and work place Expectations

4. تعريفهم للابتكار Their definition of innovation

تعريف الابتكار من وجهة نظر الجيل Z هو بمنتهى البساطة: "السرعة"
كيف يمكن التحرك من نقطة إلى نقطة في أسرع وقت، وبالتالي إذا كان يمتلك فكرة ويريد تطبيقها في مكان عمله فهو غير متوقع تماماً الإجراءات الطويلة والموافقات التي يجب الحصول عليها والتي قد تؤدي من وجهة نظره إلى تعطيل الفكرة والحصول على السبق من جانب شركة أخرى؛ لذلك يجب تسريع هذه الإجراءات قدر الإمكان، وبالتأكيد ليس المقصود التسرع في التنفيذ.

توقعات الجيل Z تجاه مكان العمل

Generation Z and work place Expectations

5. المزج بين الحياة الشخصية والحياة العملية Work Life Blend

المفهوم الطبيعي المنتشر هو Work Life Balance وهو الموازنة بين العمل والحياة الشخصية وهو مثلاً العمل من 9 إلى 5 والتفرغ بعد ذلك للحياة الشخصية بشكل كامل ولكن للجيل Z مفهوم آخر وهو Work Life Blend أي المزج بين الحياة الشخصية والحياة العملية على مدار اليوم، وهذا ما سيتم توضيحه في المراحل القادمة.



أهمية الجيل Z في سوق العمل وكيفية تطويره Generation Z importance in Labor Market

يعتبر الجيل Z من أكثر الأجيال التي تتبع طريقة DIY "افعلها بنفسك" في تعلم أي شيء وذلك بالتأكيد ينعكس على استراتيجيات التعليم والتطوير الخاصة بهم.

وهنا يتم التفرقة بين طريقتين للتعلم:

- التعلم في الوقت المناسب Just in Time Learning
- التعلم في الحالة المناسبة Just in case Learning



الفرق بين مبدأ Just in time ومبدأ Just in case Learning

Difference between Just in time and Just in case Learning

التعلم في الوقت المناسب
Just in Time Learning



في هذه الطريقة يتم النزول إلى أرض الواقع ومواجهة المواقف بشكل مباشر مع إعطاء الموظف الموارد التي تساعد في مواجهة هذه المواقف، وهي الطريقة التي يفضلها الجيل Z

التعلم في الحالة المناسبة
Just In Case Learning

**JUST
IN
CASE**

في الطبيعي أثناء فترة التدريب يتم إعطاء الموظف مجموعة مواقف نظرية وإعطائه كيفية حل هذه المواقف إذا واجهها أثناء العمل

المحاضرة الثالثة



إدارة الموظفين من الأجيال المختلفة

Managing Employees from Different Generations

ما هي الصراعات المتوقعة بين الأجيال الأكبر سناً والأصغر سناً؟
وما هي أسباب الصراع؟ وهل يوجد حل؟!

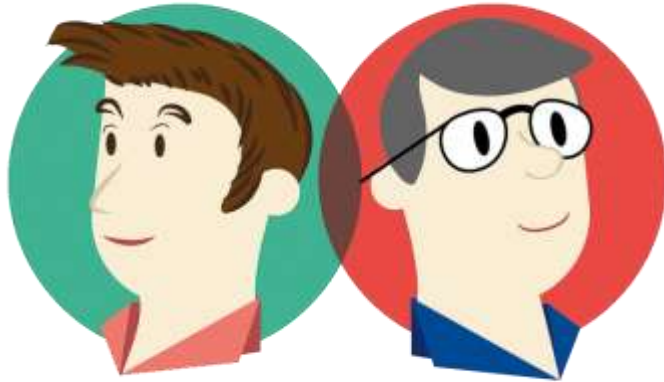
أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- Managing Younger Generations
- Managing Older Generations
- The causes of generational conflict
- Forms and solutions to generational conflict

- إدارة الموظفين الأصغر سناً
- إدارة الموظفين الأكبر سناً
- أسباب الصراع بين الأجيال
- أشكال وحلول الصراع بين الأجيال

إدارة الموظفين الأصغر سناً Managing Younger Generations



التعامل مع الموظفين الأصغر سناً يستلزم العديد من المهارات والطرق التي تؤدي إلى الحصول على أفضل النتائج من هؤلاء الموظفين، وفيما يلي نستعرض أهم النصائح التي قد تساعد في التعامل مع الموظفين الأصغر سناً.

إدارة الموظفين الأصغر سناً Managing Younger Generations

1. تقديم ملاحظات منتظمة بشكل منتظم Provide regular feedback on a regular basis

كما ذكرنا قبل ذلك وبناءً على دراسة أجريت على الجيل Z على سبيل المثال فإن 65% منهم يحتاج إلى ملاحظات منتظمة في أوقات متقاربة للاستمرار في وظائف وللتحسين من أدائهم، ولا يمكن الاعتماد فقط على التقييمات السنوية والنصف سنوية.

إدارة الموظفين الأصغر سناً Managing Younger Generations

2. التقدير والمكافأة Rewarding & Recognition

بالتأكيد التقدير والمكافأة من الأمور الهامة جداً لأي موظف في أي سن، ولكن الأجيال الأصغر سناً تحتاج إلى ذلك بصورة أكبر، حيث كشفت دراسة لـ Davinci Payments أن إعطاء المكافآت لهذه الأجيال مهما كانت ضئيلة فهذا يعطي حافزاً قوياً جداً والإحساس بالولاء للشركة، حتى وإن كانت هذه المكافأة عينية وليست مادية فهذا له تأثير إيجابي على هذه الأجيال.



إدارة الموظفين الأصغر سناً

Managing Younger Generations

3. السماح بالمرونة في العمل Allow flexibility at work

الكثير من الدراسات أثبتت أن الأجيال الأصغر سناً ترى أن المرونة في ظروف العمل هي شرط وظيفي هذه الأيام، ويتوقعون من الشركة أن توفر مرونة في ساعات وأماكن العمل؛ لذلك من الضروري إعطائهم هذه المساحة والمرونة التي تمكنهم من الأداء بشكل أفضل.

إدارة الموظفين الأصغر سناً Managing Younger Generations

4. الاستماع الجيد لهم Good Listening to them



كما وضحنا أن من الضروري إعطائهم الملاحظات بصورة منتظمة فيجب أيضاً الاستماع لهم بصورة منتظمة، ويجب إظهار الاحترام والتقدير لمقترحاتهم حتى وإن كانت تفتقر للخبرة الكافية، ولكن يجب أخذ هذه المقترحات ومناقشتها حتى تساعد في التعلم والتطوير والتحسين.



إدارة الموظفين الأصغر سناً Managing Younger Generations

5. وجود خطة واضحة للتطوير الوظيفي Having a clear career development plan
- من أهم النقاط التي يبحث عنها الأجيال الأصغر سناً وجود فرص واضحة للتطور والنمو الوظيفي.
- لذلك يجب التأكد من وجود الآتي:
- برنامج واضح للتعليم والتطوير
 - التأكيد على فرص الترقية والتنقل الداخلي
 - البحث عن فرص لإعطائهم إحساس أكبر بالمسؤولية داخل مكان العمل

إدارة الموظفين الأصغر سناً Managing Younger Generations



6. احتضان التكنولوجيا Embracing Technology

وجود التكنولوجيا بالنسبة للأجيال الأصغر سناً ليس رفاهية، ولكنه في فطرتهم وكون شخصياتهم، فبالأكيد هم يتوقعون مستوى عالي من التكنولوجيا في المكان الذي يعملون به؛ لذلك يجب التأكد من توفير مستويات عالية من التكنولوجيا داخل مكان العمل.

إدارة الموظفين الأكبر سناً Managing Older Generations



في هذا الجزء من الكورس سيتم التعرف على كيفية التعامل مع الموظفين الأكبر سناً داخل مكان العمل خاصة إذا كانوا تحت إدارتك.
فيما يلي بعض النصائح التي قد تساعد في ذلك

إدارة الموظفين الأكبر سناً Managing Older Generations

1. تعلم كيف تدير Learn how to manage



النصيحة الأولى والأهم على الإطلاق هي تعلم الجانب النظري للإدارة حيث أن الجانب العملي بالتأكيد مهم، ولكن يجب استكمال الصورة بإضافة الجانب النظري، والذي سيمكنك من التعامل بشكل أفضل مع من هم تحت إدارتك وبالتحديد الموظفين الأكبر في السن. وذلك بالتأكيد أفضل من نظرية التجربة والخطأ والتي من الممكن أن تؤدي إلى آثار سلبية.

إدارة الموظفين الأكبر سناً Managing Older Generations

2. فتح مجال دائم للنقاش Opening up a permanent place for discussion



من الضروري فتح مجال دائم للنقاش مع الموظفين الأكبر سناً ومناقشة أعمالهم اليومية وسؤالهم إذا كانوا يحتاجون للمساعدة في هذه الأعمال أو إذا كان هناك أي مشاكل قد تواجههم ومن الممكن مشاركتهم في اتخاذ القرار كنوع من التقدير ودمجهم في الفريق بصورة أكبر.

إدارة الموظفين الأكبر سناً Managing Older Generations

3. لا تخف أن تكون المدير

Don't be afraid to be the boss

التعاون مع الفريق شيء أساسي، ولكن من الضروري أيضاً أن تكون حاسماً، يجب مواجهة المشكلات وتحديد التوقعات تجاه الموظفين وأن يتحمل كل شخص في الفريق المسؤولية. ولكن تذكر دائماً أنك يجب أن تتعامل مع أخطائك بنفس الطريقة التي تريد أن يتعامل فريقك بها.

إدارة الموظفين الأكبر سناً Managing Older Generations



4. استخدمهم كمُوجهين Use Them as a mentors

يجب الاستفادة من الخبرات الكبيرة لهؤلاء الموظفين في تدريب وتوجيه الموظفين الأصغر في السن، وذلك سوف ينعكس عليهم بالإيجاب لأنهم سيشعرون أن خبراتهم ومعرفتهم لها وزن وفائدة، وبالتأكيد الموظفون الأصغر في السن أيضاً سيكونون مستفيدين من هذه الخبرات الكبيرة.

إدارة الموظفين الأكبر سناً Managing Older Generations

5. تجنب التغيرات المفاجئة Avoid sudden changes

كما ذكرنا من قبل في صفات الموظفين الأكبر سناً أن من الصعب عليهم التأقلم مع التغيير؛ لذلك إذا كنت تريد التغيير أو تجربة شيء جديد فلا بد من أخذ ذلك في الاعتبار.

لذلك قبل التغيير يجب الجلوس معه وتوضيح كافة المعلومات المطلوبة للتغيير ومناقشة التحديات التي لديه لكي يكون مقتنعاً بالتغيير ولتتعامل معه بشكل أفضل.

الصراع بين الأجيال

Generational Conflict



بالتأكيد الاختلافات العمرية بين الأجيال داخل مكان العمل من الممكن أن تؤدي إلى وجود بعض الصراعات فيما بينهم، ومن الضروري جداً فهم هذه الصراعات وأن تدرك كل فئة عمرية أهمية الفئات الأخرى لتحقيق أهدافهم، ومن ثم هدف الشركة.

فيما يلي نستعرض بعض الأسباب التي قد تؤدي إلى وجود مثل هذه الصراعات

أسباب الصراع بين الأجيال

Causes of generational conflict

1. التوقعات المختلفة لطريقة الإدارة Different expectations for the way of management

الموظفون من مختلف الأجيال عندهم توقعات مختلفة لطريقة إدارتهم، والذي من الممكن أن يؤدي إلى سوء تفاهم بينهم، ومن ثم ينشأ الصراع.

على سبيل المثال

الأجيال الأصغر سناً يحتاجون إلى توجيه من قرب ومتابعة مستمرة، ولكن من الممكن أن المدير يرى أنه يجب أن يكتشف أخطاءه بنفسه، وهو يرى بذلك أنه بذلك يعطيه ثقة أكبر. ولكن الأجيال الأصغر سناً ترى ذلك نوعاً من عدم التقدير.

أسباب الصراع بين الأجيال

Causes of generational conflict

2. التكنولوجيا وطريقة التواصل Technology and communication

التعامل مع التكنولوجيا من أهم أسباب الصراع بين الأجيال، حيث أن هناك بعض الأجيال تعتبر التكنولوجيا بالنسبة لهم شيئاً غير مألوف، وأجيال أخرى عندها معرفة بالتكنولوجيا وتستطيع التكيف معها، وأجيال أخرى تعتبر التكنولوجيا شيئاً بديهياً بالنسبة لهم وجزء لا يتجزأ من شخصياتهم، وبالتالي فإن التكنولوجيا وطريقة التواصل لهما دور كبير في وجود بعض الصراعات بين الأجيال.

أسباب الصراع بين الأجيال

Causes of generational conflict

3. التعاون في مقابل الاستقلالية Collaboration VS. Independence

هناك أجيال مثل جيل الـ Baby Boomers من الصعب جداً أن يطلب مساعدة من الآخرين، أما جيل الـ Millennials فهو دائماً ينادي بروح الفريق والتعاون، أما مثلاً الجيل Z فهو مستقل تماماً ويعشق المنافسة.

بالتأكيد هذه التركيبة بين الأجيال ستؤدي إلى وجود بعض الصراعات فيما بينهم.

أسباب الصراع بين الأجيال

Causes of generational conflict

4. الاستجابة للتغيير Responding to change

مدى الاستجابة للتغيير يعتبر من أوجه الصراع بين الأجيال التغيير لم يصبح أمراً اختيارياً هذه الأيام؛ لذا يجب التعامل مع التغيرات التي قد تطرأ على طريقة العمل بشكل احترافي لتجنب أي صراعات.

فمثلاً جيل الـ Baby Boomers لا يحب التغيير ويرى أن العمل يسير بهذه الطريقة منذ عقود فلماذا التغيير، أما الجيل X فهو على قدر عالي من المرونة ويرحب بالتغيير وعنده قدرة على التكيف معه، أما الـ Millennials فيحبون أن يخوضوا تجارب جديدة، بينما الجيل Z يحب الاستقرار ولكن نشأته في ظل التطور التكنولوجي تعطيه قدرة كبيرة على تقبل التغيير.

أسباب الصراع بين الأجيال

Causes of generational conflict

5. عدد ساعات العمل في مقابل النتائج Working Hours VS. Results

كل جيل يرى النجاح والإنتاجية بشكل مختلف:

- Baby Boomers يرى أن وجوده في مكان العمل لفترات طويلة وبعد مواعيد العمل يثبت اهتمامه وتفانيه في العمل.
 - Millennials يرى أن المهم هي النتائج بغض النظر عن الوقت المستغرق في الوصول لهذه النتائج.
 - أما الجيل Z فهو غير معترف بفكرة التواجد في مكان العمل من الأساس، وأن إنجاز العمل هو المهم بغض النظر عن المكان.
- وبالتالي هذه الاختلافات قد تؤدي إلى وجود صراعات بين هذه الأجيال.

أسباب الصراع بين الأجيال

Causes of generational conflict

6. الموازنة بين الحياة والعمل Work Life Balance

هناك أجيال مبدأ الموازنة بين الحياة والعمل هو شيء أساسي بالنسبة لهم، وأجيال أخرى الأهم بالنسبة لهم هو العمل مثل جيل الـ Baby Boomers على عكس جيل الـ Millennials والذي يوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية، أما الجيل Z فهو ينادي بمبدأ الـ Work life blend وهو دمج الحياة الشخصية بالحياة العملية على مدار الـ 24 ساعة.

فبالأكيد هذه الاختلافات قد تؤدي إلى وجود بعض الصراعات.



أشكال وحلول الصراع بين الأجيال

Forms and solutions to generational conflict

في الجزء السابق تعرفنا على الأسباب التي قد تؤدي إلى وجود صراعات بين الأجيال.

في هذا الجزء سنتعرف على أشكال هذا الصراع عن طريق مواقف مختلفة لتبسيط وتأكيد المعلومة، سيتم شرح الموقف، والمطلوب من المتدرب أن يحدد الجيل الذي ينتمي إليه كل شخصية.

أشكال الصراع بين الأجيال

Forms of generational conflict

الموقف الأول: طريقة الإدارة



أشكال الصراع بين الأجيال

Forms of generational conflict

الموقف الثاني: الاستجابة للتغيير



أشكال الصراع بين الأجيال

Forms of generational conflict

الموقف الثالث: عدد ساعات العمل



أشكال الصراع بين الأجيال

Forms of generational conflict

الموقف الرابع: الموازنة بين العمل والحياة الشخصية



أشكال الصراع بين الأجيال

Forms of generational conflict

الموقف الخامس: التكنولوجيا والمنافسة



الصراع بين الأجيال

Generational conflict

هناك مقولة شهيرة تقول: "عامل الناس كما تحب أن يعاملوك" ولكن التصحيح لهذه المقولة:

"عامل الناس بالطريقة التي يحبون التعامل بها"

كما شاهدنا في الجزء السابق الاختلافات بين كل جيل؛ لذلك يجب التعامل مع كل شخص بطريقة مختلفة ولا يمكن أن تكون هناك طريقة إدارة ثابتة لجميع الأجيال.

التنوع في طريقة الإدارة حسب متطلبات كل جيل هي الطريقة المثلى والنجاح للتعامل مع الأجيال المختلفة.



المحاضرة الرابعة

تحويل الاختلاف إلى فرص يمكن الاستفادة منها

Transforming Differences into Chances

هل يوجد في الاختلاف بين الأجيال فرص يمكن الاستفادة منها؟ وكيف يحدث ذلك؟

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- Succession Planning
- Knowledge Sharing
- Mentoring and reverse mentoring programs
- Learning & Development for different generations
- Benefits of having different generations in the workplace
- تجهيز أجيال جديدة
- التبادل المعرفي بين الأجيال
- برامج التوجيه والتوجيه العكسي
- تدريب وتطوير الأجيال المختلفة
- مزايا وجود أجيال مختلفة داخل مكان العمل

تجهيز أجيال جديدة Succession Planning

تعرفنا في المحاضرات السابقة على الأجيال المختلفة داخل مكان العمل، وأهم النصائح للتعامل مع كل جيل للحصول على أفضل النتائج. في هذا الجزء من الكورس ستعرف كيف تمثل هذه الاختلافات نقطة قوة وليس نقطة ضعف، وكيف توظف ذلك لمصلحة الفريق ومصلحة الشركة ككل.

فيما يلي سنتعرف على معنى ال Succession Plan وما فائدتها وأهم الخطوات للتأكد من نجاحها.



تجهيز أجيال جديدة

Succession Planning

تعريف Succession Planning

هي عبارة عن تحديد وتطوير القادة المستقبليين في الفريق أو في الشركة ككل، ويتم نقل الأدوار القيادية إلى موظف أو مجموعة من الموظفين، وذلك لضمان استمرار العمل بنفس الكفاءة في حالة أن الأشخاص ذوي الخبرة لن يكونوا متواجدين لأي سبب من الأسباب، إلى جانب أن هذا سيساعد في تطوير الأشخاص الذين ستنقل إليهم الأدوار، إلى جانب شعورهم بوجود فرص واضحة للنمو والتطوير الوظيفي.

تجهيز أجيال جديدة Succession Planning



هناك طرفين في عملية ال Succession Planning وهما:

- Successor: وهو الشخص الذي سينتقل إليه الدور أو المعرفة
- Predecessor: وهو الشخص المتوقع أن يترك مكانه لأي سبب

من الأسباب

فيما يلي نستعرض أهم الخطوات التي تتم بها عملية ال Succession Planning

تجهيز أجيال جديدة Succession Planning

1. استباق الحدث Anticipate the event

وهو توقع الخطوة قبل حدوثها، من الممكن أن يكون ذلك ممكناً في بعض الأوقات ولكنه غير ممكن في أوقات أخرى؛ لذلك يجب دائماً تحديد الموظفين الذين لهم أدوار رئيسية؛ لذلك اسأل دائماً هذين السؤالين:

- ما تأثير كل موظف على العمليات اليومية داخل الفريق؟

- ما تأثير كل موظف على عمليات الشركة بشكل عام؟

حاول الإجابة عن هذين السؤالين حتى تتمكن من بدأ الخطة في وقت مبكر.

تجهيز أجيال جديدة

Succession Planning

2. حدد ال Successors المحتملين

بعد معرفة تأثير كل موظف على مسار العمل يجب اختيار الموظفين المحتملين الذين يمكنهم شغل هذه المناصب سواء من داخل الشركة أو من خارجها، وليس من الضروري أبداً أن يكون ال Successor هو الشخص التالي في التسلسل الوظيفي.

تجهيز أجيال جديدة

Succession Planning

3. عمل تشغيل تجريبي لل Succession Plan

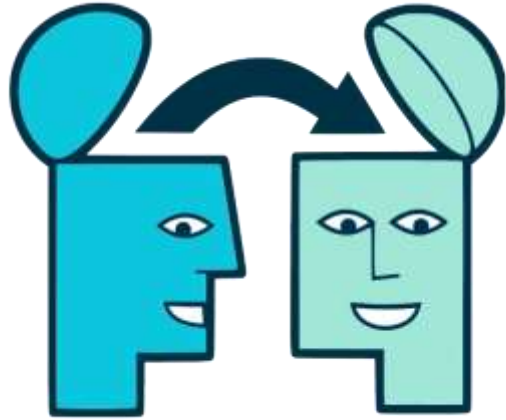
من الأفضل أن تبدأ مبكراً ولا تنتظر حتى يترك هذا الموظف مكانه، ولكن ابدأ في إعطاء Successor بعض المهام والمسؤوليات الإضافية، مما يجعله يشعر بالثقة ويبدأ في إظهار قدراته، ومن هنا يمكنك تحديد نقاط قوته والنقاط التي تحتاج إلى تحسين.

تجهيز أجيال جديدة Succession Planning

4. البحث عن Successor لمكانك أنت شخصياً

استمرار النجاح في المكان الذي تشغله هو دليل على نجاحك وأنت قد أسست مكانك بشكل ناجح لذلك من الضروري أن تحدد من هو الشخص الذي يصلح لشغل مكانك أنت شخصياً لاستكمال نجاح موقعك، وماذا تريد أن تفعله حتى تساعدك ليكون مستعداً لهذه الخطوة.

تجهيز أجيال جديدة Succession Planning



5. ابدأ في نقل المعرفة Start in Knowledge Sharing

بعد معرفة كل المعلومات المطلوبة يجب البدء في نقل المعرفة
وهناك طرق مختلفة لنقل المعرفة، وهذا ما سوف نستعرضه في الجزء القادم.

طرق التبادل المعرفي بين الأجيال

Knowledge sharing methods



1. الدورات التدريبية Courses

وهنا يقوم الPredecessor بنقل المعرفة عن طريق الدورات التدريبية سواء من خلال الClassroom أو Online ويوضح خبراته وينقلها للSuccessors المحتملين.

طرق التبادل المعرفي بين الأجيال

Knowledge sharing methods



2. التوجيه Mentoring

وهو عن طريق التوجيه المستمر لل Successors من خلال المواقف التي تظهر في مكان العمل، وشرح كيفية التعامل مع كل موقف بشكل صحيح. وسيتم التطرق إلى موضوع ال Mentoring بشكل مفصل في الأجزاء القادمة.

طرق التبادل المعرفي بين الأجيال

Knowledge sharing methods

3. مكتبة للفيديوهات Video Library

هذه النقطة ترتبط بجزء الكورسات أو الدورات التدريبية، ولكن هنا يتم تسجيل مجموعة من الفيديوهات المسبقة يتم الشرح فيها من جانب الPredecessor وتكون متاحة للاستخدام في أي وقت من جانب الSuccessors.

ومن مزايا هذه الطريقة أن هذه الفيديوهات تعتبر مرجعاً للSuccessor ومتاحة له في أي وقت على حسب الموقف الذي يتعرض له.

طرق التبادل المعرفي بين الأجيال

Knowledge sharing methods

4. الملاحظة Shadowing

وهي متابعة الـ Predecessor جنباً إلى جنب أثناء عمله، ومتابعته أثناء قيامه بالمهام على أرض الواقع وحضور الاجتماعات؛ وذلك لمتابعة جميع الخطوات والإجراءات للقيام بهذه الوظيفة.



طرق التبادل المعرفي بين الأجيال

Knowledge sharing methods

5. تعزيز ثقافة التعلم Promote a culture of learning

حتى تكون كل هذه الطرق فعالة ومؤثرة لا بد من بناء ثقافة التعلم، وذلك من خلال تمكين وتشجيع الموظفين على التعلم باستمرار من المصادر المختلفة.



برامج التوجيه والتوجيه العكسي

Mentoring & Reverse Mentoring Programs

الـ Mentoring هو علاقة عمل بين طرفين

- الـ Mentor هو شخص عنده الرغبة في نقل المعرفة، وفي الغالب يكون موظفاً قديماً ذا خبرة.
 - الـ Mentee هو شخص عنده الرغبة في استقبال المعلومة، وفي الغالب يكون موظفاً حديثاً.
- ويقوم الطرف الأول بتدريب الطرف الثاني على تنمية مهاراته والتصرف بفاعلية في المواقف المختلفة وزيادة ثقته بنفسه.

وبالتأكيد هناك فوائد متعددة لفكرة الـ Mentoring وهي كما يلي:



برامج التوجيه والتوجيه العكسي

Mentoring & Reverse Mentoring Programs

الفوائد التي ستعود على الـ Mentee:

- التعرف على أفكار جديدة وطرق جديدة في التفكير
- الحصول على نصائح مباشرة من الـ Mentor ليتم تطوير نقاط القوة والتغلب على نقاط الضعف
- التوجيه بشأن التطوير المهني والتقدم الوظيفي
- الحصول على قدر أكبر من المعرفة والمهارات المختلفة
- زيادة فرص الترقى داخل الشركة



برامج التوجيه والتوجيه العكسي

Mentoring & Reverse Mentoring Programs

الفوائد التي ستعود على الـ Mentor:

- تطوير مهارات الاتصال بشكل كبير
- تطوير مهارات الإدارة والكفاءة الإدارية
- زيادة الثقة في النفس والتحفيز
- اكتساب ميزة الاعتراف بقدراته ومهاراته
- الإحساس بالإنجاز والنمو الشخصي عند رؤية التقدم والتطور الذي يمر به المتدرب



برامج التوجيه والتوجيه العكسي

Mentoring & Reverse Mentoring Programs

الفوائد التي ستعود على الشركة:

- تنمية ثقافة النمو الشخصي والتطور الوظيفي
- مشاركة السلوكيات والمواقف المرغوبة للشركة عن طريق برامج التوجيه
- تحسين معنويات الموظفين وأدائهم وتحفيزهم
- الاحتفاظ بالموظفين المتميزين وتطويرهم

أنواع التوجيه Mentoring Types

1. التوجيه الفردي One To One Mentoring

في هذا النوع من البرامج يتم تحديد كافة التفاصيل التي سيقوم على أساسها التوجيه

- عدد المرات

- الأوقات

- المواضيع التي سيقوم عليها التوجيه

وهذا النوع من التوجيه يركز على بناء العلاقات وبناء المهارات الفردية للمتدرب والوصول للتطور

الوظيفي المطلوب



**ONE-ON-ONE
MENTORING**

أنواع التوجيه Mentoring Types

2. التوجيه بالمواقف Situational Mentoring

واضح من الاسم أن هذا النوع من التوجيه يقوم بناءً على المواقف والظروف المختلفة بمعنى إذا كنت تريد تعليم موظف استخدام نظام أو منصة جديدة داخل العمل ففي هذا الموقف يقوم موظف متخصص في هذا النظام بتوجيهه حتى يكون متمكناً في هذا النظام.



أنواع التوجيه Mentoring Types



GROUP MENTORING

3. التوجيه الجماعي Group Mentoring

في هذا النوع من الممكن أن يقوم Mentor واحد بتوجيه أكثر من متدرب خاصة في حالة ال Situational Mentoring وتوجيههم بشكل جماعي.

أنواع التوجيه

Mentoring Types

4. التوجيه العكسي Reverse Mentoring

كما ذكرنا من قبل ليس من الشرط أن يكون التوجيه من شخص كبير لشخص أصغر، وذلك ما سيتم توضيحه في مفهوم التوجيه العكسي.

مفهوم التوجيه العكسي تم تعريفه من جانب Jack Welch الرئيس التنفيذي السابق لشركة General Electric عام 1999، حيث تم إقران 500 موظف من مختلف الموظفين الأكبر سناً والأصغر سناً ليقوم الموظفون الأصغر بتوجيه الموظفين الأكبر في السن على آخر التطورات والأدوات التكنولوجية، ومن بعدها انتشرت الفكرة بشكل كبير في مختلف الشركات، وذلك لتوفير بيئة تعليم مشتركة وسد أي فجوة معرفية بين الأجيال.

فوائد التوجيه العكسي

Benefits of reverse mentoring

1. زيادة التنوع Increase Diversity

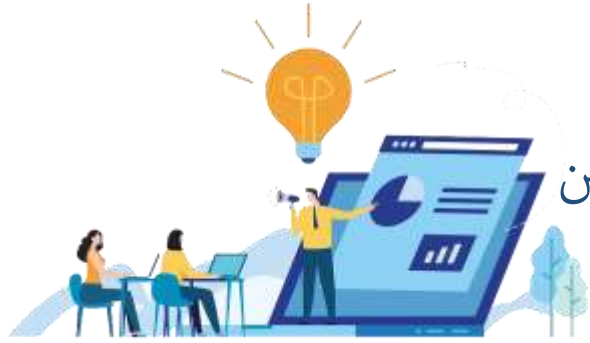
في دراسة أجريت من مجلة Forbes وجدوا أن 85% من المديرين التنفيذيين يرون أن التنوع في القوى العاملة وتوفير برامج التوجيه العكسي محفزة للابتكار بشكل أكبر وسد الفجوة المعرفية بين الأجيال المختلفة.

2. مواكبة التطورات التكنولوجية Keeping abreast of technological developments

كما نرى الآن القدر الهائل من التكنولوجيا، وكما اتفقنا أن الأجيال الأصغر سناً مثل جيل الألفية والجيل Z لديهم معرفة فطرية بالتكنولوجيا، وهي ميزة قوية لنقل المعرفة والاستفادة منها في مكان العمل.

تدريب وتطوير الأجيال المختلفة

Learning & Development for different generations



التدريب والتطوير في ظل وجود أجيال مختلفة أصبح تحدياً كبيراً، وذلك لوجود اختلافات وتفضيلات لكل جيل عن الآخر، مع الأخذ في الاعتبار أن جميع الموظفين من جميع الأعمار يحتاجون إلى التدريب والتطوير، وهناك بعض النصائح الهامة فيجب أخذها في الاعتبار أثناء عملية التدريب والتطوير:

نصائح هامة Important Advices

1. كل الموظفين يحتاجون إلى التدريب والتطوير All Employees Need Training and Development
- بالتأكيد عمل برنامج تدريب وتطوير جذاب يتناسب مع الأجيال المختلفة ويتناسب مع احتياجات كل شخص شيء ليس بالسهل ولكنه ليس مستحيلاً، ويجب أن نقتنع أن كل فرد في الفريق يحتاج إلى التدريب والتطوير وهناك أبحاث أثبتت أن الأجيال الأكبر سناً يتطلعون دائماً لصقل مهاراتهم وتعلم مهارات جديدة مثل الأجيال الأخرى الأصغر سناً.

نصائح هامة Important Advices

2. فهم كل جيل وما يحتاجه بالتحديد Understanding each Generation and what they Need

قبل تحديد نوع التدريب الذي سيتلقاه كل جيل لا بد من تحديد الأهداف من وراء هذا التدريب والتي ستختلف من شخص لآخر.

هل هذا التدريب لتعلم مهارات جديدة أم لتنمية المهارات الحالية؟ وما هي أفضل طريقة يقدم بها هذا التدريب؟

فمن الممكن أن الطريقة المفضلة بالنسبة للأجيال الأصغر سناً وهي الفيديوهات على سبيل المثال ليست هي المفضلة بالنسبة للأجيال الأكبر سناً وهي التدريب وجهاً لوجه داخل الـ Classroom.

نصائح هامة Important Advices

3. الحصول على مزيج تدريبي مناسب Get the right training mix

كما وضحنا في النقطة السابقة أن تفضيلات كل جيل تختلف عن الآخر؛ لذلك لا بد من الوصول إلى مزيج تدريبي مناسب يوفر وسائل التعلم الإلكتروني مثلاً، والذي من الممكن أن يلائم الأجيال الأصغر سناً، إلى جانب توفير وسائل التعلم التقليدية "وجهاً لوجه" لتلائم الأجيال الأخرى.

لأن التوجيه والتدريب المباشر في المواقف المختلفة لا يزال له أهمية كبيرة كما وضحنا في فكرة ال Situational Mentoring.

أنواع التدريب والتطوير المختلفة

Different Types of Training & Development

1. المحاضرات Lectures



وهي الطريقة المتعارف عليها منذ سنين طويلة عن طريق وجود محاضر ومتدربين في مكان واحد، وهذه الطريقة فيها بعض التحديات مثل مشكلة الاحتفاظ بالمعلومة أو التفاعل في بعض الأوقات عندما يكون العدد كبير.

أنواع التدريب والتطوير المختلفة

Different Types of Training & Development

2. مكتبة فيديو هات Video Library



وهي وجود عدد من الفيديو هات التي تناقش مهارات مختلفة يمكن الرجوع لها في أي وقت، وهذا يطلق عليه Asynchronous learning أو التعليم غير المتزامن، حيث أن المدرب لا يقابل المتدربين في نفس الوقت.

وهناك نوع آخر وهو Synchronous Learning وهو التعليم المتزامن، أي أن المدرب والمتدربين يتفاعلون مع بعض في نفس الوقت.



أنواع التدريب والتطوير المختلفة

Different Types of Training & Development

3. التوجيه Mentoring

وهو ما تحدثنا عنه بالتفصيل وتعرفنا على أنواعه المختلفة

- One to one-group mentoring
- Situational mentoring
- Reverse mentoring

أنواع التدريب والتطوير المختلفة

Different Types of Training & Development



4. تمثيل الأدوار Role Play

وهو عبارة عن تمثيل المواقف التي من الممكن أن نتعرض لها أثناء عملنا والتدريب على الاستجابة والتعامل مع هذه المواقف بشكل عملي.



أنواع التدريب والتطوير المختلفة

Different Types of Training & Development

5. التعلم القائم على الألعاب Game Based Learning

وهو التدريب على حل المشكلات التي من الممكن أن تكون موجودة داخل العمل، أو تنفيذ الأفكار من خلال لعبة مصممة لذلك، وهذا يكون له تأثير كبير في ثبات المعلومة وحل المشكلات.

6. التدريب أثناء العمل On Job Training

وهذا التدريب الذي يتم بصورة عملية أثناء أداء الوظيفة بعد قراءة المادة التدريبية.

أنواع التدريب والتطوير المختلفة

Different Types of Training & Development

كما اتفقنا لا توجد طريقة واحدة للتدريب تناسب جميع الأجيال؛ لذلك من الضروري وجود مزيج تدريبي مناسب، ولتحديد الطريقة المناسبة للتدريب فهذه الأسئلة قد تساعدك:

- ما هو الغرض من هذا التدريب؟
- من هو الجيل المستهدف من هذا التدريب؟
- ما هي القيود أو التحديات التي من الممكن أن تقابلي أثناء التدريب؟

مزاي عمل الأجيال المختلفة جنباً إلى جنب

Benefits of having different generations in the workplace

في النهاية قد وصلنا إلى إجابة السؤال:

هل وجود أجيال مختلفة في مكان العمل يعتبر عقبة أم ميزة؟

بالتأكيد الإجابة هي أن وجود أجيال مختلفة يعتبر ميزة ومكسب لجميع الأطراف

ونستعرض بعض هذه المميزات فيما يلي:

مزايا عمل الأجيال المختلفة جنباً إلى جنب

Benefits of having different generations in the workplace



1. الابتكار Innovation

وهو الميزة الموجودة بشكل كبير لدى الأجيال الأصغر سناً، حيث أنهم يميلون للابتكار واكتشاف أساليب جديدة تساعد في أداء عملهم.

مزاي عمل الأجيال المختلفة جنباً إلى جنب

Benefits of having different generations in the workplace

2. التكنولوجيا Technology

مواكبة التطور التكنولوجي يعتبر حجر أساس لاستمرار أي مؤسسة؛ لذلك وجود الأجيال التي تعتبر التكنولوجية بالنسبة لهم شيئاً فطرياً يسهل هذه المهمة ويساعد في نقل هذه المعرفة للأجيال الأخرى داخل مكان العمل.

مزايا عمل الأجيال المختلفة جنباً إلى جنب

Benefits of having different generations in the workplace

3. التوجيه والإرشاد Mentoring

وهنا يتم التوجيه والإرشاد في الاتجاهين، حيث يتم من الأجيال الأكبر سناً إلى الأجيال الأصغر سناً والعكس كماوضحنا في مفهوم الـ Reverse Mentoring.

مزايا عمل الأجيال المختلفة جنباً إلى جنب

Benefits of having different generations in the workplace

4. تجهيز أجيال جديدة Succession Planning

وهي ميزة ليتم تجهيز أجيال جديدة باستمرار لتكون قادرة على أن تقوم بالأدوار القيادية والهامة عن طريق نقل الخبرات من الأجيال الأكبر سناً إلى الأجيال الأصغر سناً، وتمكين الأجيال الأصغر سناً من تنمية وتطوير مهاراتهم.

مزايا عمل الأجيال المختلفة جنباً إلى جنب

Benefits of having different generations in the workplace

5. المرونة Flexibility

توفير بيئة عمل مرنة من حيث مكان العمل أو ساعات العمل يزيد من مرونة الموظفين، وبالتالي زيادة إنتاجيتهم.

6. التعلم Learning

توفير طرق تعلم مختلفة لتناسب الأجيال المختلفة سيؤدي إلى فعالية التعلم والتطوير لأن كل جيل سيتعلم بالطريقة التي تناسبه.

الختام Closure

وجود أجيال مختلفة في مكان العمل له مزايا عديدة جداً، وبالتأكيد هو شيء في مصلحة جميع الأطراف،
ويجب التعامل معه على أنه فرصة وليس تحدي!

شكراً لكم