

نشرة إخبارية

للمراجعة: السيدة نادين الحسن
المسؤولة عن العلاقات العامة في ديلويت الشرق الأوسط
هاتف: + 961 1 748444
بريد إلكتروني: nelhassan@deloitte.com

ديلويت: هل يتواصل المدراء الماليين بشكل فعال؟

27 ديسمبر 2015 – في حين يقرّ العديد من المدراء الماليين التنفيذيين بأهمية التواصل في مؤسساتهم، قلّة هم الذين يتمتّعون بالدعم الكافي للتواصل بطريقة فاعلة: وفي حال توفر هذا الدعم لديهم، إلا أنّه يفتقر إلى المقاربة المنهجية ويتفاوت من حيث النوعية. في هذا السياق، يشير تقرير **ديلويت** الصادر مؤخراً تحت عنوان: "**مؤشرات المدراء الماليين التنفيذيين: إنشاء برنامج تواصل فاعل**"، إلى أهمية وضع برنامج تواصل منضبط يعمد إلى نقل وإيصال رسالة واضحة ودقيقة في المؤسسات الحديثة المتعدّدة الجنسيات ذات الهيكلية التنظيمية المعقدة، حيث يتزايد عدد الأطراف المعنية التي يتواصل معها المدير المالي التنفيذي وتتنافس القوى الداخلية فيها للفت الانتباه.

يوفر تقرير ديلويت هذا نموذجاً لمساعدة المدراء الماليين على وضع وتنفيذ برنامج تواصل منضبط يتماشى مع أهدافهم الأساسية. في سياق هذا البرنامج، على المدراء الماليين التنفيذيين أن يأخذوا بعين الاعتبار تسعة عوامل أساسية تتكون منها عملية الاتصال وهي: أولويات التواصل، والجهة المستهدفة، وتماشى الأهداف المحددة وتوقعات الجماعات المستهدفة، وكيفية تحضير وتبادل المحتوى، ووسائل وقنوات للتواصل، وتحديد وتيرة التواصل، وقياس مدى فاعلية برنامج التواصل.

وقد أفاد جابمس باب، الشريك في ديلويت الشرق الأوسط والمسؤول عن برنامج المدراء الماليين التنفيذيين "غالباً ما يقلّ المدراء الماليون التنفيذيون من أهمية جهود التواصل الضرورية في مؤسساتهم. وغالباً ما تكون قنوات التواصل في المؤسسات، إن توفرت بين المدراء الماليين التنفيذيين، غير متخصصة أو تفتقر إلى المنهجية. ولا شكّ في أنّ تفعيل عمل قنوات التواصل في مرحلة مبكرة يساعد المدراء الماليين التنفيذيين على توضيح رسالتهم، بالإضافة إلى وضع إطار لأجندة تواصل منهجية وتنفيذها بشكل فاعل من أجل تحقيق أهدافهم التنظيمية".

وبحسب تقرير ديلويت، فإنّ العناصر التسعة الأساسية اللازمة من أجل تحقيق تواصل فاعل هي التالية:

- 1- تحقيق التوافق بين التواصل والأولويات: ينبغي على نقطة الانطلاق أن تكون من أولويات استراتيجية التواصل للمدراء الماليين. فإذا انطلقت هذه الاستراتيجية على أساس متين، يكون من السهل وضع استراتيجيات خاصة بالأولويات المختلفة لتصبح من بعدها جزءاً من برنامج الاتصالات بشكل عام.
- 2- تحديد الجمهور الأساسي: إنّ الخطوة الأولى في إنشاء استراتيجية اتصالات لأولوية معينة هي تحديد الجمهور الذي يريد المدير المالي أن يتواصل معه ويؤثر عليه.
- 3- توفيق الأهداف مع الجمهور لكل أولوية: تختلف أهداف ونوايا المدير المالي باختلاف الجمهور الذي يتوجه إليه.
- 4- تحديد الرسائل الأساسية: إنّ وضع محتوى مناسب للجمهور المستهدفة على أساس جدول زمني محدد يساعد على بناء وتوزيع محتوى الرسائل والتقارير بحسب الحاجة.
- 5- وضع أطر مناسبة لمحتوى الاتصال: بعد تحديد المحتوى المختلف لكل جمهور، فإن الخطوة التالية هي تأطيره بالشكل الأفضل.
- 6- اختيار المرسل: في بعض الأحيان، يكون من الأكثر فاعلية أن يقوم آخرون كالمدير التنفيذي بمهمة الإرسال نيابةً عن المدير المالي.
- 7- تحديد قنوات التواصل: تختلف قنوات التواصل المستعملة باختلاف طبيعة المحتوى، وأهمية وعدد الجهات المستهدفة، والانتشار الجغرافي.

8- تحديد زمن ووتيرة برنامج التواصل: يتوجب على المدير المالي تحديد وتيرة التواصل بشكل خاص بكل جمهور ورسالة وقناة.

9- قياس مدى فاعلية برنامج التواصل: على المدير المالي أن يسعى لاستكشاف ردود الفعل على استراتيجية التواصل بهدف تقييم فاعليتها.

ويساعد برنامج الاتصالات الجيد المدراء الماليين على توضيح وتسخير الجهود والوقت اللازم في عملية التواصل. وهو يساهم كذلك في توضيح فحوى الرسائل وسبل إشراك الجهات المعنية. كما يساعد مثل هذا البرنامج في إقناع وإبلاغ هذه الجهات عن نوايا المدراء الماليين ونجاحاتهم، وهو أمر يمكن أن يسرّع بدوره من تأثيرهم على المنظمة.

وأضاف جيمس باب "قد تبدو عملية التواصل أشبه بنموذج مباشر بين المصدر - المدير التنفيذي المالي والمتلقي أي الجهة المعنية والمستهدفة. ولكن ليس من الضروري أن تكون الأمور على هذا المنوال. إذ قد يرغب المدراء الماليون مشاركة أطراف أخرى آرائهم ووجهات نظرهم المتعددة والتي قد يغيرونها وفقاً لما يتأتى من أحاديثهم مع هؤلاء. كما وتعتبر كافة هذه المحادثات جزءاً من عملية التواصل الأساسية لإرساء التفاهم المتبادل ومراجعة الأولويات والرسائل التي يودون إيصالها. وفي حين تبدو عملية التواصل مباشرة من المصدر الى المتلقي، إلا أنها ليست مصممة لتكون كذلك. لا بل يجب أن تكون عملية دينامية تسجل ردود فعل يتم مراجعتها وإعادة صياغتها كل ستة أشهر تقريباً لتصبح عملية فاعلة تحصل في التوقيت المناسب".

للاطلاع على التقرير كاملاً يرجى زيارة الصفحة: <http://bit.ly/1NbwsZE>

-النهاية-

نبذة عن ديلويت

يُستخدَم إسم "ديلويت" للدلالة على واحدة أو أكثر من أعضاء ديلويت توش توهامتسو المحدودة، وهي شركة بريطانية خاصة محدودة بضمنان ويتمتع كل من شركاتها الأعضاء بشخصية قانونية مستقلة خاصة بها. للحصول على المزيد من التفاصيل حول الكيان القانوني لمجموعة ديلويت توش توهامتسو المحدودة وشركاتها الأعضاء، يُرجى مراجعة موقعنا الإلكتروني على العنوان التالي:

www.deloitte.com/about

تقدم ديلويت بخدمات تدقيق الحسابات والضرائب والاستشارات الإدارية والمشورة المالية إلى عملاء من القطاعين العام والخاص في مجموعة واسعة من المجالات الاقتصادية. وبفضل شبكة عالمية مترابطة من الشركات الأعضاء في أكثر من 150 دولة، تقدم ديلويت من خلال مجموعة من المستشارين ذوي الكفاءات المتميزة خدمات عالية الجودة للعملاء وذلك من خلال حلول فاعلة لمواجهة التحديات التي تعترض عملياتهم. تضم ديلويت نحو 200,000 مهنياً، كلهم ملتزمين بأن يكونوا عنواناً للإمتياز.

ما يجمع فريق ديلويت هي ثقافة موحدة ومبادئ مبنية على النزاهة والالتزام بالعمل سوياً مع تنوع خبراتنا وثقافتنا لتقديم خدمات مهنية ذات جودة عالية للعملاء والأسواق أينما وجدوا. كما نحرص على دعم بيئة داخلية من التعلم المستمر والتطور وتنمية الخبرات وتوفير الفرص المهنية المميزة. ويؤمن فريق عمل ديلويت بالمسؤولية الاجتماعية للشركة لدعم التنمية المستدامة في المجتمعات التي ينتمون إليها.

نبذة عن ديلويت أند توش (الشرق الأوسط):

ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) هي عضو في "ديلويت توش توهامتسو المحدودة" وهي اول شركة خدمات مهنية اسست في منطقة الشرق الأوسط ويمتد وجودها منذ سنة ١٩٢٦ في المنطقة.

وتعتبر ديلويت من الشركات المهنية الرائدة التي تقوم بخدمات تدقيق الحسابات و الضرائب و الاستشارات الإدارية والمشورة المالية وتضم قرابة ٣٠٠٠ شريك ومدير وموظف يعملون من خلال ٢٦ مكتباً في ١٥ بلداً. وقد حازت ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) منذ عام ٢٠١٠ على المستوى الأول للاستشارات الضريبية في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي حسب تصنيف مجلة "انترناشونال تاكس ريفيو (ITR)" وقد حصلت أيضاً على عدة جوائز في السنوات الأخيرة والتي تضم أفضل رب عمل في الشرق الأوسط , أفضل شركة استشارية, وجائزة التميز في التدريب والتطوير في الشرق الأوسط من هيئة المحاسبين القانونيين في إنكلترا وويلز.