المهارات السلوكية

الإخبار في الوقت المناسب: تدفق المعلومة

نصف يوم لكي تصل المعلومة المفيدة إلى الشخص المناسب، في الوقت المناسب، عبر القناة المناسبة. ترسمون خريطة تدفقات المعلومة في فريقكم، وتحددون ما يضيع بين منصبين أو مصلحتين، وتضعون طقوساً قصيرة: لقاء تسلم المنصب، ونقطة أسبوعية، وتعليق، وتمرير بين الفرق. للمديرين ورؤساء الفرق الذين يسمعون كثيراً عبارة ««لم يُنبّهني أحد».

المدة : 0,5 يوم

الأهداف

1. تحديد من يحتاج أي معلومة، وفي أي وقت، وبأي شكل
2. رصد انقطاعات التدفق: بين الفرق المتناوبة وبين المصالح وبين الميدان والإدارة
3. اختيار القناة الملائمة للرسالة: شفوي أو تعليق أو مراسلة أو اجتماع أو أداة مشتركة
4. وضع طقوس إخبار قصيرة ومنتظمة، منها التمرير بين الفرق

البرنامج

نصف يوم

- معلومة نازلة وصاعدة وعرضانية: ما ينبغي أن تقدمه كل منها
- خريطة تدفقات المعلومة في فريقكم ونقاط انقطاعها

القناة المناسبة للرسالة المناسبة: الاستعجال والحساسية

- والحاجة إلى أثر

طقوس قصيرة: لقاء تسلم المنصب، ونقطة أسبوعية، ودفتر

- التمرير بين الفرق
- ورشة: خطة إخبار لفريقكم، ثم اختبار المكتسبات

المقاربة البيداغوجية

- رسم خريطة التدفقات على الوضعية الحقيقية لكل مشارك
- تحليل حوادث ناجمة عن معلومة وصلت متأخرة: تعديل طلبية لم يُمرَّر لفريق الليل، وزبون أُخبر بالتأخير بعد فوات الأوان
- بناء نموذج لقاء من عشر دقائق
- تبادل بين المشاركين حول الطقوس التي يمارسونها فعلاً

التقييم والوثائق

يحصل كل مشارك على شهادة مرقّمة. (J+1) اختبار للمكتسبات وخطة إخبار الفريق يراجعها المكوّن؛ وتقييم فوري في اليوم الموالي قابلة للتحقق عبر الإنترنت، وتتوصل المقاولة بتقرير عن التكوين.

دعامات ثنائية اللغة لكل مشارك؛ وكل تكوين حضوري مرفق بنسخته الرقمية على منصة OmniLearn.

معلومة مفيدة

وحدة قصيرة تكمّل «إعطاء تعليمات واضحة وتحقيق النتائج». وللكتابة المهنية، يُنظر في «الكتابة لتُقرأ: رسائل إلكترونية ومحاضر وتقارير».

معلومات عملية

المدة	يوم 0,5
الفئة المستهدفة	المديرون ورؤساء الفرق والمشرفون ومساعدو الإدارة
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي مستوى سابق
عدد المشاركين	مجموعات من 6 إلى 12 مشاركًا داخل المقاولة
الصيغة	داخل المقاولة، حضوريًا في موقعكم
اللغة	الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية؛ دعامات ثنائية اللغة
التمويل	العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني (TFP)، ومجموعات الاستشارة GIAC، والمغرب المقاولات: تُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

بماذا تختلف هذه الوحدة عن التكوين حول التعليمات؟
تقول التعليمة ما ينبغي فعله. أما هذه الوحدة فتعالج ما ينبغي معرفته: التغييرات والقرارات والنتائج والتنبيهات، وتنظيم التدفقات ليتلقاها كل شخص في وقتها.

هل تكوّن الوحدة على أداة رقمية؟
لا. إنها تساعد على الاختيار بين المراسلة والأداة المشتركة والتعليق والحوار الشفوي بحسب الرسالة، مهما كانت الأدوات المعتمدة أصلاً في المقاولة.

هل يمكن جمع رؤساء فرق عدة مناوبات في الموقع نفسه؟
نعم، بل هي أفضل طريقة لمعالجة التمرير بين فرق الصباح والمساء والليل. وتستقبل الدورة مجموعة من 6 إلى 12 شخصاً.