المهارات السلوكية

التعاون بين المصالح: العلاقات الأفقية

الإنتاج والصيانة، والجودة واللوجستيك، والمشتريات والمبيعات: كثير من الاختلالات تنشأ عند الواجهات بين المصالح. يساعد هذا اليوم المسيّرين والوظائف المساندة على فهم إكراهات الآخر، وتوضيح من يفعل ماذا عند الحدود، وحل خلاف بين مصلحتين دون رفعه دائماً إلى الأعلى. يرسم المشاركون واجهاتهم الفعلية ويغادرون باتفاق اشتغال مكتوب.

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. رسم واجهات مصلحته ونقاط الاحتكاك المتكررة
2. شرح إكراهات المصالح التي يشتغل معها وأهدافها ومؤشراتها
3. توضيح الأدوار عند الحدود بين المصالح بواسطة مصفوفة للمسؤوليات
4. إدارة اجتماع لحل خلاف بين مصلحتين
5. كتابة اتفاق اشتغال بين مصلحتين: الانتظارات، والآجال، ودورة المعلومة

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

لماذا تصطدم المصالح: أهداف مختلفة، ومؤشرات متعارضة،
• ومفردات خاصة بكل مهنة
رسم الواجهات: زبناء وموردون داخليون، وتدفقات المعلومة،
• ونقاط الاحتكاك
وضع نفسه مكان المصلحة الأخرى: تبادل أدوار بين الإنتاج
• والصيانة أو بين المبيعات واللوجستيك
التأثير دون سلطة تسلسلية: المصداقية، والمعاملة بالمثل،
• والشبكة الداخلية

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

من يقرر ومن ينجز ومن يُستشار ومن يُخبَر عند الحدود بين
• المصالح
وضعية تطبيقية: اجتماع حل بعد نفاد مخزون نُسب بالتتابع إلى
• المشتريات والتخطيط والمخزن
• ورشة: اتفاق اشتغال بين مصلحتين ممثلتين في المجموعة
• اختبار المكتسبات والتزامات متبادلة

المقاربة البيداغوجية

• رسم الواجهات الفعلية للمشاركين
• لعب أدوار متقاطعة يدافع فيه كل واحد عن موقف مصلحة أخرى
• دراسات حالة من الصناعة والتوزيع: توقف خط، ونزاع مع زبون، وتأخر في التموين
• يُستحسن أن تضم الحصة مشاركين من عدة مصالح للاشتغال على واجهاتهم المشتركة

التقييم والوثائق

شهادة تكوين مرقمة يمكن التحقق منها عبر الإنترنت لكل مشارك؛ وتتوصل المقاولة بتقرير التكوين وباتفاقات الاشتغال المحررة في الورشة. اختبار المكتسبات في نهاية اليوم وتقييم فوري في اليوم الموالي (J+1).

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

معلومة مفيدة

يمكن بعد ذلك إدماج اتفاقات الاشتغال المنجزة في الورشة في مساطركم؛ ويقدم تكوين «تصميم مسارات العمل وتحسينها» المنهج.

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	المسيّرون ومسؤولو المصالح ومسؤولو المشاريع ووظائف الدعم (الجودة والصيانة واللوجستيك والمشتريات)
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي شرط مسبق
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

هل ينبغي جمع عدة مصالح في الحصة نفسها؟
هذا أفضل. فحصة تنظم داخل مقاولتكم وتجمع مثلاً الإنتاج والصيانة والجودة واللوجستيك تتيح الاشتغال على الواجهات الفعلية والمغادرة باتفاقات يصادق عليها الطرفان.

ما الفرق بينه وبين «تدبير النزاعات والخلافات»؟
يعالج تكوين النزاعات التوترات بين الأشخاص. أما هذا فيعالج الاحتكاكات الناجمة عن التنظيم: أهداف ودورات ومسؤوليات غير محددة جيداً بين المصالح. ويكمل أحدهما الآخر.

هل يعوض التكوين مقاربة بالمسارات؟
لا، لكنه يمهد لها. فهو يُبرز الاحتكاكات وقواعد الاشتغال المنتظرة؛ ثم تتم صياغتها في مساطركم مع مسؤولي المسارات.