المهارات السلوكية

إجراء مقابلة تقويم السلوك

يوم واحد لإجراء المقابلة التي تقوّم سلوك موظف أو احترامه لقاعدة أو نتيجته غير الكافية، من أولها إلى آخرها. إعداد انطلاقاً من وقائع مؤرخة، وسير منظم، وردود أفعال صعبة، والتزام ومتابعة مكتوبة: تتدربون على حالات قريبة من حالاتكم، كتأخر متكرر أو تعليمة سلامة جرى تجاهلها أو موقف غير لائق تجاه زبون. وتعرفون كذلك متى تحيلون الملف على وظيفة الموارد البشرية.

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. التمييز بين الوضعيات التي تتطلب ملاحظة بسيطة أو مقابلة تقويم أو مسطرة تأديبية
2. إعداد المقابلة: وقائع مؤرخة ومتحقق منها، والقاعدة أو الانتظار المعني، والأثر، والهدف المتوخى
3. إجراء المقابلة وفق سير منظم، مع التحكم أمام ردود فعل الدفاع
4. الحصول على التزام دقيق وتحديد طرق المتابعة
5. توثيق المقابلة وضمان المتابعة بتنسيق مع وظيفة الموارد البشرية

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

- ملاحظة وتقويم وعقوبة: ثلاثة مستويات للجواب عن تجاوز
- متى نقوّم: سلوك وقاعدة للسلامة أو النظافة وجودة العمل
- ونتائج
- الإعداد: جمع وقائع دقيقة والتذكير بالقاعدة وقياس الأثر واختيار
- الوقت والمكان
- تمرين: إعداد مقابلة انطلاقاً من حالة حقيقية مجهولة الهوية

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

- السير: الافتتاح والوقائع والإنصات والتذكير بالانتظار والالتزام
- والتبعات في حالة التكرار
- مواجهة ردود الفعل: الإنكار والغضب والتبرير والصمت واتهام
- زميل
- محضر مكتوب ونقطة متابعة في تاريخ محدد وتثمين التغيير
- المحقق
- ورشة: مقابلات تُمثَّل في مجموعات ثلاثية (مدير وموظف
- وملاحَظ)، ثم اختبار المكتسبات

المقاربة البيداغوجية

- إعداد مقابلات انطلاقاً من حالات حقيقية يحضرها المشاركون ويُخفون هويتها
- لعب أدوار في مجموعات ثلاثية بشبكة ملاحظة وتحليل لاحق
- حالات نموذجية: تأخر متكرر لسائق رافعة، وعدم احترام ارتداء معدات الوقاية، ونبرة غير لائقة من تقني تجاه زبون
- نموذج لبطاقة إعداد ولمحضر المقابلة
- معالم حول الحد الفاصل مع المسطرة التأديبية، يتعين التحقق منها مع وظيفة الموارد البشرية لديكم

التقييم والوثائق

؛ وشهادة مرقّمة قابلة للتحقق (J+1) اختبار للمكتسبات ومقابلة تقويم تُمثَّل وتُقيَّم بشبكة ملاحظة. تقييم فوري في اليوم الموالي عبر الإنترنت لكل مشارك وتقرير عن التكوين يُسلَّم للمقاولة.

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

معلومة مفيدة

تهيئ وحدة «قول الأشياء كما هي: الملاحظة الصعبة والشجاعة الإدارية» للملاحظة الصارمة اليومية؛ أما هذا اليوم فيتركز على المقابلة الرسمية ومتابعتها. وتعود الجوانب التأديبية إلى مدونة الشغل والنظام الداخلي لديكم؛ يقدم التكوين معالم عامة، لا استشارة قانونية.

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	المديرون ورؤساء الفرق ومسؤولو التأطير ومسؤولو الموارد البشرية للقرب
المتطلبات المسبقة	تأطير موظف واحد على الأقل
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

ما الفرق بينه وبين «قول الأشياء كما هي: الملاحظة الصعبة والشجاعة الإدارية»؟
تدرّب تلك الوحدة على الملاحظة الصارمة المقدمة على مدى الأيام، في حينها. أما هذا اليوم فيعالج المقابلة الرسمية: معدّة ومجراة وفق سير دقيق، ويليها محضر ونقطة متابعة مؤرخة.

هل التقويم عقوبة؟
لا. إنه فعل تسييري يرمي إلى تصحيح تجاوز. أما العقوبة فتندرج في المسطرة التأديبية التي تنص عليها مدونة الشغل والنظام الداخلي، وتُجرى مع وظيفة الموارد البشرية. ويساعد التكوين على تحديد الحد الفاصل بينهما.

هل يجب ترك أثر مكتوب؟
يُوصى بمحضر وقائعي يذكّر بالوقائع والانتظار والالتزام المتخذ. ويُحدَّد شكله وتسليمه للموظف وحفظه مع وظيفة الموارد البشرية لديكم.

هل يمكن لوظيفة الموارد البشرية أن تشارك؟
نعم، وهذا مفيد: فيغادر المديرون والموارد البشرية بالمنهجية نفسها ونماذج الوثائق نفسها وتوزيع واضح للأدوار حين تتفاقم الوضعية.