المهارات السلوكية

الإنصات الفعّال

يوم تدريبي على الإنصات الفعّال: أن تنصت لتفهم قبل أن ترد، وأن تعيد الصياغة وتسأل وترصد الانفعال خلف الكلمات. يتمرن المشاركون على وضعيات حقيقية، كمقابلة مع مستخدم أو شكاية زبون داخلي أو حوار متوتر مع مورّد. .وتجري التمارين في مجموعات ثلاثية بحضور ملاحظ، ليقيس كل واحد تقدمه بدقة

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. **تحديد معوقات الإنصات لديه: المقاطعة، وإسداء النصح مبكراً، وتحضير جوابه بينما يتكلم الآخر**
2. **تطبيق التقنيات الأساسية: الصمت، والاستحثاث، وإعادة الصياغة، والتلخيص**
3. **طرح أسئلة مفتوحة تدفع الحوار دون توجيه الجواب**
4. **رصد الانفعالات والحاجات المعبَّر عنها خلف شكوى أو اعتراض**
5. **إجراء مقابلة إنصات من البداية إلى النهاية والتحقق من أن المحاور فُهم**

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

السماع ليس إنصاتاً: مستويات الإنصات وما تُحدثه لدى
- **المحاور**

المعوقات المعتادة: الحكم المسبق، والحل الفوري، والتشتت،
- **والإنصات بنصف انتباه وراء شاشة**
- **غير اللفظي: الوقفة والنظر والإيقاع، وما يقولونه عن انتباهك**

تمارين في مجموعات ثلاثية: الإنصات دون مقاطعة ثم إعادة ما
- **قيل بأمانة**

اليوم 1 – مساءً (ورشة)
- **إعادة الصياغة والأسئلة المفتوحة: تقنيات ومزالق**
- **استقبال انفعال دون التقليل منه ودون الانجرار وراءه**

ورشة: مقابلات إنصات على وضعيات المشاركين، كمستخدم
- **فاترة همته أو مشغّل يبلّغ عن مشكل سلامة**
- **اختبار المكتسبات والتزامات فردية**

المقاربة البيداغوجية

- **تمارين قصيرة ومتكررة في مجموعات ثلاثية: منصت، ومحاور، وملاحظ**
- **شبكة ملاحظة مشتركة لملاحظات دقيقة وموضوعية**
- **وضعيات تطبيقية مستمدة من يوميات المشاركين**
- **مداخلات موجزة بين تمرينين دون عرض طويل**
- **بطاقة تذكير بالتقنيات تبقى في المتناول بعد التكوين**

التقييم والوثائق

شهادة تكوين .(1+J) اختبار المكتسبات ومقابلة إنصات تتم ملاحظتها بشبكة في نهاية اليوم، وتقييم فوري في اليوم الموالي .مرقمة يمكن التحقق منها عبر الإنترنت لكل مشارك، وتقرير تكوين يُسلَّم للمقاولة

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

معلومة مفيدة

للاشتغال على العلاقة كلها: التعبير عن الذات والتأكيد عليها والتكيف مع الآخرين، يوسّع تكوين اليومين «التواصل بين .الأشخاص والذكاء العلائقي» المجال

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	المسيّرون ورؤساء الفرق ووظائف الموارد البشرية والدعم وعلاقة الزبناء
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

ما الفرق بينه وبين «التواصل بين الأشخاص والذكاء العلائقي»؟
يغطي تكوين اليومين العلاقة كلها: التعبير عن الذات، والتأكيد عليها، وفهم أساليب كل واحد. أما هذا اليوم فيتركز على مهارة واحدة هي الإنصات، ويخصص لها معظم الوقت للتمارين.

هل يفيد الإنصات الفعّال مع الزبناء أيضاً؟
نعم، فالتقنيات هي نفسها. أما لمقاربة تتمحور حول الشكاية وكسب الولاء فتكوين «التوجه نحو الزبون: الإنصات والرد وكسب الولاء» أنسب.

هل يجب أن يكون المشارك مسيّراً؟
لا. يناسب التكوين كل من يقوم عمله على التبادل: التأطير، والموارد البشرية، والدعم، والمشتريات، وخدمة الزبناء. وتُختار الحالات بحسب تركيبة المجموعة.

بأي لغة تجري التمارين؟
بلغة عمل المشاركين: الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية. فالتمرن بلغة التبادلات الفعلية يجعل التقنيات أسهل في إعادة الاستعمال.