Afflatus Consulting Group

المهارات السلوكية

التواصل بين الأشخاص والذكاء العلائقي

يومان لإيصال الرسالة بشكل أفضل وفهم الآخرين بشكل أفضل، مع الزملاء والزبناء والموردين. الإنصات وإعادة الصياغة والأسئلة، ثم الطلب والرفض والنقد دون عدوانية ودون انمحاء: تُمارَس كل تقنية على حوارات يعيشها المشاركون، ويغادر كل واحد بصيغه الخاصة للمواقف التي تستنزف طاقته أكثر.

المدة : 2 أيام

الأهداف

1. شرح ما يضيع بين ما نقوله وما يفهمه الآخر
2. ممارسة الإنصات الفعال: الانتباه وإعادة الصياغة والأسئلة المفتوحة والمغلقة
3. صياغة طلب أو رفض أو نقد بشكل واضح ومحترم
4. اعتماد موقف حازم بعيداً عن السلبية والعدوانية والتلاعب
5. تكييف رسالته مع المخاطَب والقناة والوضعية: مواجهة مباشرة وهاتف وكتابة واجتماع
6. التعرف على ردود فعله الخاصة تحت الضغط واختيار جوابه

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

مرسَل ومتلقٍّ ومرشحات: لماذا لا تُفهَم الرسالة الواضحة دائماً •

الكلمات والنبرة والوضعية الجسدية: ما يحتفظ به المخاطَب • فعلاً

تشخيص ذاتي: عاداتكم في التواصل والمواقف التي تضر بكم • فيها

• أربعة مواقف تجاه الآخر: سلبي وعدواني وتلاعبي وحازم

اليوم 1 – مساءً

الإنصات الفعال: الصمت، وإظهار المتابعة، وعدم إعداد الجواب • أثناء كلام الآخر

• إعادة الصياغة: التحقق والتلخيص وطلب التوضيح

• طرح الأسئلة: مفتوحة ومغلقة وللتدقيق؛ وتقنية القمع

• تمارين ثنائية على حوارات مهنية حقيقية

اليوم 2 – صباحًا

• صياغة طلب دقيق: ماذا، ولأي أجل، ولماذا، وبأي وسائل

قول لا دون إغلاق العلاقة: الاعتراف بالطلب، ثم الرفض، ثم • الاقتراح

• صياغة نقد يخص واقعة لا شخصاً

• تلقي نقد دون تبرير ودون هجوم مضاد

اليوم 2 – مساءً (ورشة)

تكييف تواصلكم مع مخاطَب مستعجل أو متحفظ أو شديد • التقنية أو غاضب

اختيار القناة: متى تكون المكالمة أفضل من الرسالة الإلكترونية، • ومتى نلتقي مباشرة

ورشة: وضعيات تمثيلية حول الحوارات الصعبة التي يحضرها • المشاركون

• خطة شخصية للتقدم واختبار المكتسبات

المقاربة البيداغوجية

• وضعيات تمثيلية قصيرة ومتكررة، ثنائياً ثم أمام المجموعة

• تشخيص ذاتي لعادات التواصل، يُستأنف في نهاية الدورة

• مواقف مستمدة من حوارات حقيقية: زبون يشتكي، ومورد متأخر، وزميل من مصلحة أخرى، وطلب مستعجل من الإدارة

• بطاقات صيغ يبنيها المشاركون بأنفسهم

• تنشيط بالفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية، ومواد ثنائية اللغة

التقييم والوثائق

يحصل كل مشارك .(J+1) اختبار للمكتسبات ووضعية تمثيلية ختامية تُلاحَظ وفق شبكة موحدة، وتقييم فوري في اليوم الموالي على شهادة تكوين مرقّمة قابلة للتحقق عبر الإنترنت، وتتوصل المقاولة بتقرير عن التكوين.

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

معلومة مفيدة

يمكن إجراء تشخيص بزاوية 360 درجة قبل الدورة وبعدها لتتبع تطور السلوكات. ولتعميق الإنصات وحده، يخصص له تكوين «الإنصات الفعّال» يوماً كاملاً.

معلومات عملية

المدة	أيام 2
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

ما الفرق بينه وبين تكوين «الإنصات الفعّال»؟

يخصص «الإنصات الفعّال» يوماً لتلقي الرسالة. أما هذا التكوين الممتد على يومين فيشمل كذلك التعبير: الطلب والرفض والنقد، وتكييف الرسالة مع الشخص والقناة.

هل يعتمد التكوين اختباراً للشخصية؟

لا. فالعمل على الأنماط يخص سلوكات يمكن رصدها في الوضعيات: مخاطَب مستعجل أو متحفظ أو شديد التقنية. ويتعرف كل مشارك على عاداته بتشخيص ذاتي بسيط وبملاحظات المجموعة.

هل يناسب الوظائف غير الإدارية؟

نعم. يتوجه إلى كل موظف يشتغل مع فرق أو زبناء أو موردين: مساعدين وتقنيين ومشترين وتجاريين ومخططين وأعوان خدمة الزبناء.

هل يمكن جمع أشخاص من مصالح مختلفة؟

بل هو مستحسن. فالوضعيات التمثيلية بين الإنتاج والتجاري، أو بين المشتريات والجودة، تُظهر سوء التفاهم الفعلي في المقاولة وتتيح معالجته أثناء الدورة.

كيف يمكن تمويل هذا التكوين؟

وفق القواعد الجاري بها (CSF)، حين يُنظَّم داخل المقاولة، يندرج في خطة تكوينها ويمكن تقديمه في إطار العقود الخاصة للتكوين العمل. تُعدّ الملف معكم.