المهارات السلوكية

فهم دوافع الآخرين وسلوكاتهم

يوم واحد لفهم سبب تصرف زميل أو مستخدم أو زبون كما يتصرف، بدل نسب النوايا إليه. يتعلم المشاركون ملاحظة السلوكات، وتبيّن ما يعود إلى الحاجات والقيم والسياق وإكراهات كل واحد، ثم تكييف طريقتهم في التواصل وصياغة .الطلب. وتأتي الحالات من علاقات عملهم الصعبة

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. **التمييز بين السلوك المُلاحَظ والتأويل الذي نعطيه له**
2. **شرح المحركات الرئيسية للسلوك في العمل: الحاجات، والقيم، والمصالح، والسياق، والإكراهات**
3. **تحديد التحيزات التي تشوّه قراءتنا للآخرين: الإسناد، والانطباع الأول، وأثر المجموعة**
4. **تكييف تواصله وطلباته مع دوافع محاوره**
5. **تحليل علاقة عمل صعبة وتحديد طريقة جديدة للتصرف فيها**

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

- **وقائع، وتأويلات، وأحكام: ما نراه وما نفترضه**
- **ما يدفع إلى الفعل: الحاجات والقيم والمصالح والمخاوف، وثقل الوضعية**
- **تحيزات القراءة: تفسير سلوك الآخرين بطباعهم وسلوكنا بالظروف**
- **تمرين: إعادة قراءة ثلاثة سلوكات يراها المشاركون غير مفهومة**

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

- **سلوكات تحت الضغط: الانسحاب، والمراقبة، والمعارضة، والإفراط في التكيف**
- **السؤال لنفهم بدل أن نخمّن: الدافع وراء رفض أو مقاومة وضعية تطبيقية: رئيس فريق ذو خبرة يعرقل اعتماد طريقة عمل جديدة**
- **ورشة: تحليل علاقة عمل صعبة وخطة تواصل ملائمة، ثم اختبار المكتسبات**

المقاربة البيداغوجية

- **تحليل وضعيات يأتي بها المشاركون دون ذكر الأشخاص المعنيين**
- **تمارين للتمييز بين الوقائع والتأويلات**
- **لعب أدوار حول مقابلة الفهم**
- **دراسات حالة قصيرة: مقاومة تغيير مسطرة، وتوتر في الأوقات بين فريقين، ومورّد لا يحترم آجاله**

التقييم والوثائق

شهادة تكوين مرقمة يمكن التحقق منها عبر الإنترنت تُسلَّم .(J+1) اختبار المكتسبات في نهاية اليوم وتقييم فوري في اليوم الموالي .لكل مشارك، وتقرير تكوين يُوجَّه إلى المقاولة

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

معلومة مفيدة

.يمتد هذا اليوم إلى «معرفة نفسك لتسيّر أفضل» ويمهد لـ«تحفيز فريقك وإشراكه» الأكثر عملية

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	المسيّرون ومسؤولو المشاريع ووظائف الموارد البشرية والتجاريون والمشترون
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 نتعلم تصنيف الأشخاص في أنماط؟
لا. يتجنب التكوين الوسوم. بل يقدم منهجاً للملاحظة والسؤال وفهم شخص في وضعية معينة دون اختزاله في صنف.

ما الفرق بينه وبين «معرفة نفسك لتسيّر أفضل»؟
يتناول ذلك اليوم المسيّر نفسه. أما هنا فينصرف الانتباه إلى الآخرين، من مستخدمين وزملاء وزبناء وموردين، وإلى كيفية تكييف التواصل مع ما يحفزهم.

هل التكوين مقتصر على المسيّرين؟
لا. يناسب كل من عليه أن ينتزع تعاون الآخرين: مسؤول مشروع، أو مشترٍ، أو تجاري، أو وظيفة موارد بشرية أو دعم.