المهارات السلوكية

قول الأشياء كما هي: الملاحظة الصعبة والشجاعة الإدارية

يوم واحد لقول ما لا يسير على ما يرام دون جرح ودون تلطيف مفرط، ولتحمّل موقف لا يحظى بالقبول. يتعلم المديرون ورؤساء الفرق ومسؤولو التأطير بنية «الوقائع والأثر والطلب»، ثم يتدربون أمام الكاميرا على مواقف يعيشونها: تأخر متكرر، وتعليمة سلامة جرى التحايل عليها، ورفض يتعين توجيهه إلى إدارتهم الخاصة.

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. بناء ملاحظة على ثلاث مراحل: الوقائع المرصودة والأثر والطلب الدقيق
2. التمييز بين الملاحظة التصحيحية والملاحظة الإيجابية والتنبيه، واختيار الوقت المناسب لكل منها
3. التعامل مع ردود فعل المخاطَب: الإنكار والتبرير والانفعال والهجوم المضاد
4. قول لا لرئيسه أو لزميل مع اقتراح بديل معلّل
5. تحديد ما يمنع من الكلام، وتقرير معالجة وضعية ظلت معلقة

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

لماذا نصمت: الخوف من الصدام، والحاجة إلى الاستحسان، وغياب الوقائع الدقيقة

- **الوقائع والأثر والطلب: بنية الملاحظة التي تُقبَل**
- **الملاحظة الإيجابية الدقيقة: تثمين سلوك لا شخص**
- **الاستعداد لملاحظة: المكان والوقت والجملة الأولى**

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

تدريبات مصوّرة على مواقف يعيشها المشاركون، يليها تحليل جماعي

- **تقويم موظف بعد تجاوز متكرر: تذكير بالقاعدة، والتبعات، والالتزام**
- **قول لا للرئيس: إعادة صياغة الطلب، وعرض القيود، واقتراح خيار**
- **خطة شخصية: المحادثة التي تؤجلونها، معدّة للأسبوع الموالي**
- **اختبار المكتسبات والتزام كل مشارك بمحادثته المقبلة**

المقاربة البيداغوجية

- **تدريبات مصوّرة على حالات يحضرها المشاركون، تُراجَع مع المكوّن والمجموعة**
- **شبكة «الوقائع والأثر والطلب» تُملأ قبل كل وضعية تمثيلية**
- **مواقف نموذجية من الصناعة واللوجستيك: السلامة والجودة والتوقيت والتعاون بين الفرق**
- **ملاحظات متبادلة بين المشاركين وفق قواعد واضحة للمطلب والاحترام**
- **إعداد كتابي للمحادثة الحقيقية التي يتعين على كل مشارك إجراؤها بعد الدورة**

التقييم والوثائق

يحصل كل مشارك .(J+1) اختبار للمكتسبات ووضعية تمثيلية مصوّرة 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

هذه الوحدة الثالثة من «مسار مدير القرب». وللمقابلة الرسمية بعد تجاوزات متكررة، يفصّل تكوين «إجراء مقابلة تقويم السلوك» الإعداد والسير والمتابعة.

معلومات عملية

المدة	يوم 1
المتطلبات المسبقة	تأطير فريق أو الاستعداد لذلك
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: نُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

هل التدريبات المصوّرة إلزامية؟
هي جوهر هذا اليوم، لأن مشاهدة النفس وهي تتكلم تُظهر ما لا نلاحظه: النبرة والنظرة والعبارات التي تخفف الرسالة أكثر من اللازم. ويمكن لمشارك غير مرتاح أن يبدأ ملاحَظاً قبل أن يمثّل بدوره.

ما الفرق بينه وبين «إجراء مقابلة تقويم السلوك»؟
التقويم مقابلة رسمية معدّة سلفاً، تأتي بعد تجاوزات متكررة. أما هذا اليوم فيعالج ما يسبقها: الملاحظة اليومية قبل أن يترسخ الوضع، والشجاعة في قول لا لرئيس.

هل يمكن جمع مديرين من مستويات مختلفة؟
نعم، بشرط ألا يكون أي مشارك في المجموعة نفسها مع رئيسه المباشر، فالوضعيات التي يجب فيها قول لا للرئيس تُعالَج بحرية أكبر في غيابه.

هل يمكن إجراء الدورة بالدارجة؟
نعم. فالحوار مع فرق الميدان يتم غالباً بالدارجة، والتدرب باللغة المستعملة فعلاً يجعل الجمل المعدّة قابلة للاستعمال مباشرة. والمواد التكوينية ثنائية اللغة.