المهارات السلوكية

مرافقة مستخدم في وضعية صعبة

نصف يوم للتصرف بصواب حين يمر مستخدم بوضع صعب أو لم يعد قادراً على القيام بمهامه: تراجع الأداء، أو صعوبة شخصية، أو توتر مع الفريق، أو تعب ظاهر. يتعلم المشاركون رصد الوضعية، وإعداد مقابلة أولى وإجراءها، والاتفاق على تكييفات ممكنة، والتوجيه إلى الجهات المناسبة. ليس هذا تكويناً في الإنصات العلاجي: فالمسيّر يبقى في حدود دوره.

المدة : 0,5 يوم

الأهداف

1. رصد علامات تدل على أن مستخدماً في وضعية صعبة والتمييز بين صعوبة مهنية وصعوبة شخصية
2. إعداد مقابلة إنصات أولى وإجراؤها باحترام وسرية
3. الاتفاق مع المستخدم على تكييفات مؤقتة واقعية وعلى متابعة
4. التوجيه إلى الجهات المناسبة: الموارد البشرية، وطبيب الشغل، والمصلحة الاجتماعية حين توجد
5. تحديد حدود دوره كمسيّر وحماية نفسه

البرنامج

نصف يوم

صعوبة في الكفاءة أو الحافز أو الصحة أو صعوبة شخصية:
- **أجوبة مختلفة**

المقابلة الأولى: المكان والوقت، وافتتاح قائم على الوقائع
- **وبروح طيبة، والإنصات، وعبارات يجب تجنبها**

تكييفات ممكنة: الأولويات والأوقات والمهام ومساندة زميل،
- **وحدودها الزمنية**
- **الإحالة: إلى من نوجّه، وكيف نقترح ذلك، وما يبقى سرياً**

وضعيات تطبيقية: مقابلة افتتاحية ومقابلة متابعة على حالات
- **يأتي بها المشاركون**

المقاربة البيداغوجية

- **وضعيات مقابلة في مجموعات ثلاثية: مسيّر، ومستخدم، وملاحظ**

حالات يأتي بها المشاركون مع إخفاء هويتها وحالات نموذجية: تراجع مفاجئ في الأداء، وغيابات متكررة، ومستخدم ينطوي على
- **نفسه**
- **معالم حول ما يستطيع المسيّر فعله وما يجب عليه فعله وما لا يجوز له فعله**
- **لائحة الجهات الداخلية والخارجية في المقاولة، تُعدّ مع الموارد البشرية قبل الحصة**
- **هيكل مقابلة ومتابعة يُسلّم لكل مشارك**

التقييم والوثائق

شهادة مرقمة يمكن التحقق .(J+1) اختبار المكتسبات ووضعية تطبيقية لمقابلة تتم ملاحظتها، وتقييم فوري في اليوم الموالي منها عبر الإنترنت لكل مشارك، وتقرير تكوين يُسلّم للمقاولة دون ذكر الحالات الفردية المعروضة.

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

معلومة مفيدة

لا تجعل هذه الوحدة من المسيّر معالجاً: فعند معاناة كبيرة تكون الأولوية للتوجيه إلى مهني الصحة. وللوقاية على مستوى الفريق، انظروا «العناية بفريقك يومياً».

معلومات عملية

المدة	يوم 0,5
الفئة المستهدفة	المسيّرون ورؤساء الفرق وأعوان التحكم ووظائف الموارد البشرية القريبة من الميدان
المتطلبات المسبقة	تأطير فريق أو مرافقة أجراء
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 على المسيّر أن يحل المشاكل الشخصية لمستخدميه؟
لا. دوره أن يلاحظ ويفتح الحوار ويكيّف العمل حين يكون ذلك ممكناً ويوجّه. ويرسم التكوين هذا الحد بوضوح، وهو يحمي المسيّر أيضاً.

ماذا نفعل إذا بدا أن مستخدماً في خطر؟
يعطي التكوين قاعدة واضحة: ألا يحتفظ الشخص بالمعلومة لنفسه، وأن يوجّه دون تأخير إلى طبيب الشغل أو إلى مصالح الطوارئ، وأن يخبر الموارد البشرية مع احترام سرية الشخص.

ما الفرق بينه وبين «إجراء مقابلة تقويم السلوك»؟
المقابلة التصحيحية تعالج تقصيراً يجب تصحيحه. أما هنا فتتقدم صعوبة الشخص: تسعى المقابلة إلى الفهم والمساعدة. ويمكن أن تتعاقب المقاربتان إن اقتضى الوضع ذلك، لكنهما لا تختلطان في مقابلة واحدة.

هل يمكن أن تشارك الموارد البشرية؟
نعم، وهذا مفيد. فحضورها يتيح التحقق من لائحة الجهات المحال إليها والآليات القائمة وقواعد السرية الخاصة بالمقاولة.