Habilidades interpersonales

Comprender las motivaciones y los comportamientos de los demás

Una jornada para comprender por qué un compañero, un colaborador o un cliente actúa como lo hace, en lugar de atribuirle intenciones. Los participantes aprenden a observar los comportamientos, a distinguir las necesidades, los valores, el contexto y las limitaciones de cada uno, y después a adaptar su forma de comunicar y de formular una petición. Los casos proceden de sus propias relaciones de trabajo difíciles.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Distinguir el comportamiento observado de la interpretación que se hace de él
2. Explicar los principales motores del comportamiento en el trabajo: necesidades, valores, intereses, contexto y limitaciones
3. Identificar los sesgos que distorsionan nuestra lectura de los demás: atribución, primera impresión, efecto de grupo
4. Adaptar su comunicación y sus peticiones a las motivaciones de su interlocutor
5. Analizar una relación de trabajo difícil y definir una nueva manera de actuar en ella

Programa

Día 1 — mañana

• Hechos, interpretaciones, juicios: lo que se ve y lo que se supone

• Lo que mueve a actuar: necesidades, valores, intereses, temores, y el peso de la situación

• Sesgos de lectura: explicar el comportamiento de los demás por su carácter y el propio por las circunstancias

• Ejercicio: releer tres comportamientos que los participantes consideran incomprensibles

Día 1 — tarde (taller)

• Comportamientos bajo presión: retirada, control, oposición, sobreadaptación

• Preguntar para comprender en lugar de adivinar: la motivación detrás de una negativa o una resistencia

• Simulación: un jefe de equipo experimentado que frena la adopción de un nuevo método de trabajo

• Taller: análisis de una relación de trabajo difícil y plan de comunicación adaptado, y después prueba de conocimientos

Metodología

• Análisis de situaciones aportadas por los participantes, sin nombrar a las personas afectadas

• Ejercicios de distinción entre hechos e interpretaciones

• Juegos de rol sobre la entrevista de comprensión

• Estudios de caso breves: resistencia a un cambio de procedimiento, tensión de horarios entre dos equipos, proveedor que no cumple sus plazos

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la jornada, evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea entregado a cada participante; informe de formación enviado a la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Esta jornada prolonga «Conocerse mejor para dirigir mejor» y prepara «Motivar y comprometer a su equipo», más operativa.

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directivos, jefes de proyecto, funciones de RR. HH., comerciales y compradores
Requisitos previos	Sin requisitos previos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Se aprende a clasificar a las personas por tipos?
No. La formación evita las etiquetas. Ofrece un método para observar, preguntar y comprender a una persona en una situación dada, sin reducirla a un perfil.

¿Qué diferencia hay con «Conocerse mejor para dirigir mejor»?
Esa otra jornada trata del propio directivo. Aquí la atención se dirige a los demás, colaboradores, compañeros, clientes o proveedores, y a la manera de ajustar la comunicación a lo que los motiva.

¿Está reservada la formación a los directivos?
No. Conviene a toda persona que deba obtener la cooperación de otros: jefe de proyecto, comprador, comercial, función de RR. HH. o de apoyo.