Soft skills

Compreender as motivações e os comportamentos dos outros

Um dia para compreender porque é que um colega, um colaborador ou um cliente age como age, em vez de lhe atribuir intenções. Os participantes aprendem a observar os comportamentos, a distinguir as necessidades, os valores, o contexto e as restrições de cada um, e depois a adaptar a sua forma de comunicar e de formular um pedido. Os casos vêm das suas próprias relações de trabalho difíceis.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Distinguir o comportamento observado da interpretação que dele se faz
2. Explicar os principais motores do comportamento no trabalho: necessidades, valores, interesses, contexto e restrições
3. Identificar os enviesamentos que falseiam a nossa leitura dos outros: atribuição, primeira impressão, efeito de grupo
4. Adaptar a sua comunicação e os seus pedidos às motivações do interlocutor
5. Analisar uma relação de trabalho difícil e definir uma nova forma de nela atuar

Programa

Dia 1 — manhã

• Factos, interpretações, julgamentos: o que se vê e o que se supõe

• O que leva a agir: necessidades, valores, interesses, receios, e o peso da situação

• Enviesamentos de leitura: explicar o comportamento dos outros pelo seu caráter e o nosso pelas circunstâncias

• Exercício: reler três comportamentos considerados incompreensíveis pelos participantes

Dia 1 — tarde (oficina)

• Comportamentos sob pressão: retraimento, controlo, oposição, sobreadaptação

• Questionar para compreender em vez de adivinhar: a motivação por trás de uma recusa ou de uma resistência

• Simulação: um chefe de equipa experiente que trava a adoção de um novo método de trabalho

• Oficina: análise de uma relação de trabalho difícil e plano de comunicação adaptado, seguidos de teste de conhecimentos

Metodologia

• Análise de situações trazidas pelos participantes, sem nomear as pessoas em causa

• Exercícios de distinção entre factos e interpretações

• Jogos de papéis sobre a conversa de compreensão

• Estudos de caso curtos: resistência a uma mudança de procedimento, tensão de horários entre duas equipas, fornecedor que não cumpre os prazos

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos no fim do dia, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online, entregue a cada participante; relatório de formação enviado à empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Este dia prolonga «Conhecer-se melhor para gerir melhor» e prepara «Motivar e envolver a sua equipa», mais operacional.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores, chefes de projeto, funções de RH, comerciais e compradores
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Aprende-se a classificar as pessoas por tipos?
Não. A formação evita os rótulos. Dá um método para observar, questionar e compreender uma pessoa numa situação dada, sem a reduzir a um perfil.

Qual a diferença para «Conhecer-se melhor para gerir melhor»?
Esse outro dia incide sobre o próprio gestor. Aqui, a atenção volta-se para os outros, colaboradores, colegas, clientes ou fornecedores, e para a forma de ajustar a comunicação ao que os motiva.

A formação é reservada aos gestores?
Não. Serve qualquer pessoa que precise de obter a cooperação de outrem: chefe de projeto, comprador, comercial, função de RH ou de apoio.