المهارات السلوكية

الحفاظ على هدوئك تحت الضغط: الانفعالات والإجهاد

يوم واحد للبقاء صافي الذهن وفعالاً في اللحظات المتوترة: عطل أثناء ذروة إنتاج، وزبون غاضب على الهاتف، وتدقيق يسير بشكل سيئ، وأجل يُقدَّم دون إنذار. يفهم المشاركون آليات الإجهاد والانفعالات، ويتدربون على تقنيات ضبط .تُستعمل في ثوانٍ، ويبنون خطة استرجاعهم. وليس التكوين علاجاً ولا يعالج الإنهاك المتجذر

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. شرح آليات الإجهاد والانفعالات وآثارها على الحكم وعلى العلاقات
2. تحديد محفزاته الخاصة وإشارات الإنذار وردود فعله المعتادة تحت الضغط
3. تطبيق تقنيات ضبط سريعة: التنفس، والتوقف، والابتعاد عن الوضعية
4. التصرف بهدوء أمام وضعية متوترة: محاور عدواني، أو حالة مستعجلة، أو نقد أمام شهود
5. بناء خطة شخصية للوقاية والاسترجاع

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

- إجهاد نافع وإجهاد ضار: ما يحدث في الجسد وفي الذهن
- الانفعالات في العمل: الغضب والخوف والإحباط، وما تشير إليه
- تشخيص ذاتي: المحفزات وإشارات الإنذار وردود الفعل المعتادة
- الضبط في ثوانٍ: التنفس والثبات والتوقف قبل الرد

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

- أخذ مسافة: فصل الوقائع عن التأويل وعن الانفعال
- الحفاظ على الهدوء أمام محاور عدواني أو نقد أمام شهود
- الاسترجاع: الإيقاع والاستراحات والنوم والانفصال عن العمل،
- وعلامات يجب أن تنبه
- ورشة: وضعيات تطبيقية تحت الضغط وخطة شخصية للوقاية

المقاربة البيداغوجية

- تشخيص ذاتي للإجهاد ولردود الفعل تحت الضغط
- تمارين تنفس وضبط يمكن إنجازها في مكان العمل
- وضعيات تطبيقية: مكالمة من زبون صناعي توقفت شحنته، وعطل في وسط الإنتاج، واجتماع ينحرف عن مساره
- تبادلات في مجموعات صغيرة في إطار سري
- خطة شخصية للوقاية تُسلَّم لكل مشارك

التقييم والوثائق

شهادة مرقمة يمكن .(J+1) اختبار المكتسبات ووضعية تطبيقية تتم ملاحظتها في نهاية اليوم، وتقييم فوري في اليوم الموالي .التحقق منها عبر الإنترنت لكل مشارك، وتقرير تكوين يُسلَّم للمقاولة دون التشخيصات الذاتية الفردية

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

معلومة مفيدة

ينمّي هذا التكوين مهارات الضبط الذاتي؛ ولا يغني عن متابعة طبية أو نفسية يجب اللجوء إليها عند الإنهاك أو المعاناة .«الدائمة. ولاتخاذ القرار في الاستعجال، انظروا نصف اليوم «القرار السريع تحت الضغط

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	كل مستخدم معرّض لذروات النشاط أو الحالات المستعجلة أو الحوارات المتوترة: التأطير، وخدمة الزبناء، والصيانة، واللوجستيك، والوظائف المساندة
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 هو علاج أو تكفل بالإنهاك المهني؟
لا. هو تكوين في مهارات: فهم ردود فعله، وضبط نفسه، والوقاية. ومن كان في إنهاك أو معاناة دائمة يجب توجيهه إلى طبيب الشغل أو إلى مهني صحة؛ ويذكّر التكوين بمتى وكيف.

ما الفرق بينه وبين «القرار السريع تحت الضغط»؟
القرار السريع تحت الضغط» يتناول القرار في وضعية استعجال: حد أدنى من المعلومات، ومعايير، وتحكيم. أما هذا اليوم » فيتناول الشخص: الحفاظ على التحكم في انفعالاته وردود فعله ليظل قادراً على القرار والحوار.

هل تُسلَّم التشخيصات الذاتية إلى المقاولة؟
لا. تبقى ملكاً لكل مشارك. وتتوصل المقاولة بتقرير عن سير الحصة ومكتسبات المجموعة.

هل يمكن تنشيطه لفرق الإنتاج؟
نعم، بالدارجة عند الحاجة، مع وضعيات تطبيقية مستمدة من الورشة: توقف خط، وضغط على الوتيرات، وتوتر عند تغيير المناوبة.