المهارات السلوكية

الدفاع عن موقف والصمود أمام الضغط

نصف يوم للدفاع عن موقف مؤسَّس، كحجز دفعة غير مطابقة أو إيقاف ورش لأسباب السلامة أو رفض أجل لا يمكن احترامه، أمام زبون أو مورد أو رئيسكم الخاص. تتعلمون بناء مرافعة متينة، والتعرف على أشكال الضغط، والتمييز بين ما يقبل التفاوض وما لا يقبله، والصمود دون تصلب.

المدة : 0,5 يوم

الأهداف

1. بناء مرافعة لموقف: الوقائع والقاعدة أو المرجع والمخاطر والبدائل المقبولة
2. التعرف على أشكال الضغط: الاستعجال والسلطة والتأنيب والإلحاح والعزل
3. التمييز بين ما يقبل التفاوض وما لا يقبله، وقوله بوضوح
4. التمسك بموقفه أثناء الحوار ومعرفة متى يُرفع القرار إلى المستوى المناسب

البرنامج

نصف يوم

• موقف مؤسَّس أم عناد: التحقق من متانة ما ندافع عنه

مرافعة في أربع نقاط: الوقائع والمرجع والمخاطر والمقترحات

•

• أشكال الضغط والأجوبة التي تنزع فتيلها

• التصعيد: متى وكيف يُرفع القرار إلى الشخص المناسب، كتابةً

ورشة: لعب أدوار تحت الضغط انطلاقاً من وضعيات عاشتها

• المجموعة، ثم اختبار المكتسبات

المقاربة البيداغوجية

• حالات حقيقية: مسؤول جودة مضغوط لتحرير دفعة، ومشترٍ أمام مورد يفرض شروطه، ومخطط يُطلب منه قبول أجل مستحيل

• وضعيات تمثيلية قصيرة بتصاعد تدريجي للضغط

• تحليل لاحق حول الصوت والوضعية الجسدية والصيغ

• بطاقة مرافعة قابلة لإعادة الاستعمال

التقييم والوثائق

وشهادة مرقّمة قابلة للتحقق. (J+1) اختبار للمكتسبات ووضعية تمثيلية تحت الضغط تُلاحَظ بشبكة. تقييم فوري في اليوم الموالي عبر الإنترنت، وتقرير عن التكوين للمقاولة.

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

معلومة مفيدة

لقول لا للرئيس وتقديم ملاحظة صارمة لموظف، يُنظر في «قول الأشياء كما هي: الملاحظة الصعبة والشجاعة الإدارية». وللبحث عن اتفاق بدل التمسك بموقف، يأخذ «التفاوض: المنهج والممارسة» (يومان) المشعل.

معلومات عملية

المدة	يوم 0,5
الفئة المستهدفة	مسؤولو الجودة والصحة والسلامة والبيئة والمشتريات والصيانة والتخطيط، والمديرون والخبراء
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي مستوى سابق
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

ما الفرق بينه وبين «التفاوض: المنهج والممارسة»؟
يبحث التفاوض عن اتفاق يتنازل فيه كل طرف عن شيء. أما هنا فيقوم الموقف على قاعدة أو خطر أو التزام، والهامش ضيق أو منعدم: والرهان هو التمسك به وشرحه.

لمن تتوجه هذه الوحدة؟
إلى وظائف المراقبة والخبرة التي كثيراً ما تتعرض للضغط: الجودة والصحة والسلامة والبيئة والمشتريات والصيانة والتخطيط والمالية. ويجد فيها أيضاً المديرون الذين يتعين عليهم تحمل قرار لا يحظى بالقبول فائدتهم.

هل هو تكوين حول تدبير التوتر؟
لا. يخص الحجاج وإدارة الحوار. أما تدبير الانفعالات تحت الضغط فهو موضوع «الحفاظ على هدوئك تحت الضغط: الانفعالات والإجهاد».