المهارات السلوكية

القرار السريع تحت الضغط

نصف يوم للحسم في دقائق حين تقتضي الوضعية ذلك: خط إنتاج متوقف، وشاحنة عالقة في الرصيف، وزبون يهدد بالمغادرة، وحادث في الموقع. يتعلم المشاركون فرز الاستعجال، وتطبيق قواعد قرار أُعدّت في وقت الهدوء، والقرار بالمعلومات المتاحة، وإجراء تقييم للتجربة لتحسين القرار في المرة المقبلة.

المدة : 0,5 يوم

الأهداف

1. التعرف على الوضعيات التي تتطلب قراراً فورياً وتلك التي تحتمل الانتظار
2. تطبيق روتين قرار قصير: الوضعية والخيارات والاختيار والإعلان
3. إعداد قواعد قرار وتفويضات في وقت الهدوء للوضعيات المتكررة
4. إجراء تقييم موجز للتجربة بعد قرار اتُّخذ تحت الضغط

البرنامج

نصف يوم

- ما يفعله الضغط بالحكم: رؤية نفقية وتسرع وشلل
- الفرز: سلامة الأشخاص أولاً، ثم مطابقة المنتوج، ثم الزبون، ثم الآجال
- روتين من أربع مراحل للقرار في دقائق وإعلانه بوضوح
- قواعد معدّة في وقت الهدوء: من يقرر ماذا، ومعايير الإنذار، والخيارات الافتراضية
- محاكاة بتوقيت محدد على حوادث من نشاطكم، ثم تقييم للتجربة

المقاربة البيداغوجية

- محاكاة بتوقيت محدد تصل فيها المعلومات تباعاً أثناء التمرين
- حوادث نموذجية من الصناعة واللوجستيك: عطل، ونفاد المادة الأولية، وتأخر ناقل، وشكاية مستعجلة، وحادث كاد يقع
- تقييم منظم للتجربة بعد كل محاكاة
- ورقة قواعد قرار يعدّها الفريق لنطاقه الخاص

التقييم والوثائق

يحصل كل مشارك على شهادة تكوين. (J+1) اختبار للمكتسبات وملاحظة محاكاة بتوقيت محدد، وتقييم فوري في اليوم الموالي مرقمة قابلة للتحقق عبر الإنترنت، وتتوصل المقاولة بتقرير عن التكوين.

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

معلومة مفيدة

للقرارات المهمة التي تتيح وقتاً للتحليل، يُنظر في «اتخاذ قرارات جيدة: المنهجية والتحيزات المعرفية». ولحفظ رباطة الجأش في هذه اللحظات، يكمّل «الحفاظ على هدوئك تحت الضغط: الانفعالات والإجهاد» هذا النصف يوم.

معلومات عملية

المدة	يوم 0,5
الفئة المستهدفة	رؤساء الفرق ومشرفو الإنتاج واللوجستيك ومسؤولو المناوبات والمديرون المناوبون
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

أليس القرار السريع قراراً سيئاً؟
ليس إذا أُعدّ في وقت الهدوء كل ما يمكن إعداده: من يقرر ماذا، وما الخيارات الافتراضية، وما المعايير التي تفعّل الإنذار. يعلّم نصف اليوم الفصل بين ما يجب الحسم فيه فوراً وما يحتمل انتظار تحليل.

هل يعوض هذا التكوين مساطر الطوارئ؟
لا. تبقى تعليمات السلامة وخطط الطوارئ الخاصة بالموقع هي المرجع، وتعلو على أي قرار. ويعالج التكوين قرارات التسيير المتخذة في هذا الإطار: التوقيف والإعادة والإخبار وإعادة التوزيع.

من ينبغي أن يتابعه؟
الأشخاص الذين يقررون بمفردهم في منصبهم: رؤساء الفرق ومشرفو المناوبات ومسؤولو المخازن والمديرون المناوبون ومنسقو النقل.