Soft skills

Paciência e regulação na gestão

Um novo operador que aprende devagar, um erro que se repete, uma mudança que demora a instalar-se: este meio dia ajuda o gestor a detetar a sua impaciência, a compreender os seus fatores desencadeantes e a escolher o momento e o nível de intervenção certos. Os participantes trabalham sobre situações do seu quotidiano e saem com algumas regras pessoais de regulação, aplicáveis logo no dia seguinte.

Duração : 0,5 dia

Objetivos

1. Identificar os seus fatores de impaciência e os seus efeitos na equipa: trabalho refeito no lugar do outro, tom que sobe, instruções repetidas
2. Distinguir o que requer tempo (aprendizagem, mudança) do que requer ação imediata (segurança, qualidade, cliente)
3. Aplicar técnicas de regulação pessoal antes de intervir
4. Escolher o momento e o nível de intervenção adequados a cada situação

Programa

Meio dia

• A impaciência de gestão: de onde vem e o que custa à equipa e ao gestor

• O tempo da aprendizagem e o tempo da mudança: o que se pode acelerar, o que não se pode

• O que não se negoceia: desvios de segurança, riscos de qualidade, compromissos com o cliente, e a reação firme que exigem

• Técnicas de regulação: pausa, pergunta antes da instrução, ponto programado em vez de intervenção a quente

• Simulação: acompanhar um trabalhador temporário que repete o mesmo erro de afinação numa linha

Metodologia

• Identificação individual dos seus fatores de impaciência a partir de situações recentes

• Jogos de papéis tirados do quotidiano dos participantes, repetidos com outra resposta

• Trocas entre gestores sobre as situações em que esperar deu frutos e aquelas em que era preciso agir

• Regras pessoais de regulação formuladas no fim da sessão

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos no fim da sessão, avaliação a quente em D+1. Cada participante recebe um certificado de formação numerado, verificável online; um relatório de formação é entregue à empresa.

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

Bom saber

Para as situações de forte tensão e a gestão do stresse, o dia «Manter a calma sob pressão: emoções e stresse» dá seguimento.

Informações práticas

Duração	0,5 dia
Público	Gestores, chefes de equipa, tutores e formadores internos
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

Qual a diferença para «Manter a calma sob pressão: emoções e stresse»?
Esse dia trata os picos de tensão e a gestão do stresse. O meio dia sobre a paciência incide sobre o ritmo corrente da gestão: dar tempo para aprender, não fazer no lugar do outro, escolher quando intervir.

Ser paciente não é tolerar tudo?
Não. A formação traça a fronteira entre o que requer tempo e o que exige uma reação imediata, nomeadamente em matéria de segurança e de qualidade. A paciência diz respeito ao ritmo, não às regras.

A quem se destina este módulo?
Aos gestores e chefes de equipa, mas também aos tutores e formadores internos que acompanham recém-chegados ou trabalhadores temporários no terreno.