**异常情况汇报**

|  |
| --- |
| 回顾此模块目的：  本模块结束时，参与者应该：  - 了解什么是异常情况以及处理异常情况的重要性  - 了解分公司异常情况的汇报工具。  - 明白如何利用黄金规则识别异常情况。 |

本文件为讲师指南。您可以遵循本指南，它包含组织这个培训课程所需的全部资料，即：演练说明，PowerPoint 格式的参考资料和/或其他资源，如电影、在线学习等，向参与者提问的问题，如有必要需进行的演练等。

**预估时长：**3 小时 20 分钟（包括一个小时的异常情况追踪）

**教学方式 ：**现场教学

**先决条件：** TCG 5.1 模块

备课注意事项：

开始此模块之前，建议您确保：

* 介绍您所在分公司异常情况汇报工具的幻灯片已准备就绪。
* 您已登入汇报软件。
* 关于异常情况的教学视频« Les\_Anomalies\_VF\_Blanc\_4 »可以播放。
* 拥有足够数量的异常记录表用于追踪异常情况（5/参与者）。

**对参与者表示欢迎：**

欢迎参加此模块培训，我们将一起讨论异常情况汇报。

首先，让我们一起了解本模块的学习目标和课程安排。

**播放幻灯片 2。**

学习目标是本模块结束后，你们能够识别并汇报异常情况。

为达成此目标，我们首先一起对什么是“异常情况”作出准确定义，理解为什么汇报异常非常重要，然后一起看看汇报和监测异常的汇报工具。

**确保每个人都清楚培训内容。**

**回答问题。**

**5 分钟** **00:05**

**课程 1：**

***课程目的：****参与者明白什么是异常情况，以及异常情况是事故和准事故的触发因素/潜在原因。*

建议你们首先观看一个视频，它将说明什么是异常情况。你们还会看到异常情况集聚在一起的时候可能导致的严重后果。

**播放幻灯片 3（视频时长 3 分钟）。**

**视频播放结束后，要求参与者写下以下问题的答案：**

* **你们认为异常情况数量和金字塔结构图之间有什么关系？**

**启动圆桌会议，要求每位参与者针对这两个问题给出答案。**

**圆桌会议结束后，进行总结：异常情况数量越多，就越可能造成严重事故。因此，从异常情况出现的时候开始就进行监测和处理，才有机会避免严重事故的发生。**

**15 分钟** **0:20**

尝试准确阐述异常情况的概念。谁愿意给我一个定义？以及它与准事故之间的区别？

**感谢志愿回答问题的参与者，如有要求或必要，向其他参与者说明定义。**

**然后播放幻灯片 4，请一位志愿者阅读定义。**

**要求参与者提供专业领域或非专业领域的异常情况示例。**

**如有需要，给出多个例子。**

**让每位参与者提供示例，如果给出的例子是他所认为的异常情况，应询问他是否是真正的异常情况。**

**（作为讲师，需注意这些示例是否存在造成实际后果的可能，否则，这就不是异常情况）。**

**表示感谢然后播放幻灯片 5（金字塔结构图），并请一位志愿者对异常情况进行总结：**

你们会注意到金字塔底部是异常情况。你们能告诉我们异常情况的概念是什么吗？

**帮助参与者得出结论，检测出的异常情况越多，它们日积月累最终形成事故的几率就越低。**

**10 分钟** **0:30**

现在我们已经知道了什么是异常情况，我建议你们进行练习。我们尝试在给出的例子中确定哪些是异常情况、准事故和事故。

**播放幻灯片 6。**

**请一名志愿者朗读示例，并询问其他人哪些是异常情况，哪些是准事故，哪些是事故/事件（例子 1：准事故、异常情况、事故，例子 2：准事故、事故、异常情况）。**

**然后播放幻灯片 7，并要求参与者确定照片中哪些是异常情况（开口未闭合，地面光滑（从何而来？）电气箱未得到良好固定）**

建议你们采用另一种游戏形式进行练习。我们尝试将同一情形下涉及的每种异常情况与相应的黄金规则联系起来。

**播放幻灯片 8。对所有人提问，描述参与者找到的 10 种异常情况，并确定每种情况应与哪条黄金规则联系起来。（点击即显示解决方案和编号）**

1. **看短信 -> 黄金规则 2**
2. **姿势不正确 -> 黄金规则 3**
3. **堆积物太靠近地沟 -> 黄金规则 9 和 1**
4. **禁止进入烃罐 -> 黄金规则 8**
5. **未系安全带 -> 黄金规则 2**
6. **吊装重物下有人 -> 黄金规则 6 和 1**
7. **吊装重物上没有引导绳索 -> 黄金规则 6**
8. **吊索不适用于吊装重物 -> 黄金规则 6**
9. **标记不正确 -> 黄金规则 6**
10. **缺少稳定器 -> 黄金规则 6**

**10 分钟** **0:40**

为了对异常情况的概念进行总结，我们一起来看看当遇到具体实例时你们会采取哪些做法。

我给你们留 5 分钟写下 3 个问题的答案。然后组织圆桌会议，每个人阐述自己的答案，并说明得出这些答案的理由。这是 3 个问题：

1. 在日常生活中，当你们发现异常情况时（在家里等），你们会怎么做？
2. 你们可以列举一个你们经历过的事故或准事故以及从中吸取的经验吗？
3. 你们从上述讨论中得出什么经验教训，你们会如何将这些经验应用到未来的工作中？

**在黑板上写下 3 个问题。**

**留时间思考。**

**请一位志愿者组织圆桌会议。**

**鼓励参与者互相交流**

**感谢每位参与者给出答案。**

**20 分钟** **1:00**

**课程 2：**

***课程目的：****参与者明白：*  
*- 重大事故总是缘起于一系列异常情况或异常情况的聚集。*

*- 有工具可以汇报异常情况，并对这些异常情况进行记录和处理****。***

现在，我们来看看一系列异常情况可能导致的严重灾难。

**播放幻灯片 9 的视频。**

**10 分钟后停止，然后要求参与者写下以下问题的答案：**

* **你们注意到哪些异常情况？**
* **对于这些异常情况，采取哪些措施才能避免这起事故的发生？**

**留 5 分钟然后要求所有人给出答案。感谢志愿者**

**25 分钟** **1:25**

前面我们已经看到，轻微事故以及严重事故的根源可能都是异常情况。因此，管理这些异常情况就成为了重中之重。“管理异常情况”，意味着识别、了解、纠正、考虑异常情况等。但为了使这些方法行之有效，首先必须进行系统汇报。

**播放幻灯片 10，然后请一位参与者大声朗读。**

**朗读结束后，感谢朗读的参与者，然后要求其他参与者进行概括。**

**说明这些指令在分公司各有侧重。**

指令意味着这种做法在整个集团通用，不论什么业务，也不论在哪个分公司。同样要求各分公司提供汇报工具。在我们的分公司，它的名称是：

**播放幻灯片 11。**

**大体展示及说明您所在分公司的汇报工具。目的是使参与者了解分公司的汇报工具。**

**进行一些操作，如，查询最近的异常情况，查询去年的异常情况数量以及查询一些异常情况的监测状态。**

**最后，告诉大家当发现异常情况时应汇报给指定联系人。**

**10 分钟** **1:35**

为了更具体地了解上述因素，我建议你们组织一次异常情况追踪。

目的是最大程度识别异常情况。为此，你们 2 人一组在走廊和现场来回巡查（注意个人防护装备和安全规则）。然后 1 个小时后在这儿集合。

**发放异常记录表。**

**播放幻灯片 12，介绍您所在分公司的异常记录表。**

**提供帮助和/或回答异常记录表使用的相关问题，以便参与者填写记录表。**

**1 小时后，组织汇报，要求每组介绍 2 到 3 条异常情况（他们认为可以确定为异常情况的情景）。**

**作为讲师，应注意这些描述是否尽可能做到了准确。**

**对每个组表示感谢。**

**圆桌会议结束后，向所有人提问，对于所发现的异常情况，我们必须做些什么。**

**由讲师根据异常情况被发现的场地给出答案。**

**1 小时 15 分钟** **2:50**

最后，我建议你们将所有观察到的情况转换到你们自身的实践之中。

这是 2 个问题：

* 在工作时，为了尽可能确保身边的异常情况减少，你们会怎么做？
* 对此模块内容还有疑问吗？如果有，问题是哪些？

**在黑板上写下问题。**

**3 名以上参与者的小组，可两人一队思考问题。**

**少于 3 名参与者的小组，组织圆桌会议。**

**留 10 分钟回答。**

**启动圆桌会议。**

**表示感谢然后向所有人提问，通过这个模块的培训，你们学到了什么。**

**感谢志愿者，重新进行概括总结。**

**15 分钟** **3:20**