Habilidades interpersonales

Asumir el liderazgo en situaciones difíciles

Una jornada para mantener su papel de directivo cuando la situación se deteriora: pérdida de un cliente importante, incidente grave en una línea, reorganización, tensión social, retraso crítico en una entrega. Aprenderá a leer la situación, a fijar un rumbo corto y claro, a hablar al equipo sin ocultar la realidad y a mantener el compromiso en el tiempo. Las simulaciones se construyen a partir de sus propias experiencias.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Analizar una situación difícil: hechos, desafíos, actores, margen de maniobra
2. Adoptar una postura de líder: presencia, coherencia, calma visible para el equipo
3. Fijar un rumbo a corto plazo y prioridades claras cuando el horizonte es incierto
4. Anunciar una mala noticia o una decisión impopular con honestidad
5. Mantener la cohesión y el compromiso del equipo hasta la salida de la crisis

Programa

Día 1 — mañana

• Lo que hace difícil una situación para un directivo: incertidumbre, presión, emociones, desafíos

• Analizar la situación: hechos establecidos, incógnitas, actores, lo que depende de usted

• Lo que espera un equipo en dificultades: un rumbo, información, consideración

• Ejercicio: relectura de una situación difícil vivida por cada participante

Día 1 — tarde (taller)

• Fijar un rumbo corto: tres prioridades, funciones claras, un ritmo de puntos de equipo

• Anunciar una mala noticia: preparación, mensaje, preguntas, seguimiento

• Aguantar en el tiempo: signos de desgaste del equipo, reconocimiento, relevos

• Taller: simulaciones sobre casos aportados por los participantes y después prueba de conocimientos

Metodología

• Casos vividos aportados por los participantes, analizados en subgrupos

• Simulaciones de anuncio y de reunión de crisis, observadas y analizadas

• Casos de un centro industrial ante la retirada de un lote y de una agencia de distribución tras la pérdida de un cliente

• Rejilla de análisis de situaciones reutilizable

• Comentarios individuales del formador sobre la postura de cada uno

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y simulación de anuncio evaluada con una rúbrica de observación. Evaluación en caliente a D+1; certificado numerado verificable en línea para cada participante, informe de formación para la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Para la decisión en la urgencia, véase «Decidir rápido bajo presión» (media jornada). El control de las propias emociones se profundiza en «Mantener la calma bajo presión: emociones y estrés».

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directivos, responsables de centro o de servicio, miembros de comité de dirección
Requisitos previos	Se recomienda experiencia de dirección de equipos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia hay con «Decidir rápido bajo presión»?
«Decidir rápido bajo presión» trata de la decisión tomada en unos minutos o unas horas. Esta jornada trata de la conducción de un equipo durante un periodo difícil de varios días o varias semanas.

¿Hay que haber vivido ya una crisis?
No, pero se invita a cada participante a aportar una situación tensa que haya conocido o que tema. Unos casos preparados por el formador completan los del grupo.

¿Se trata la comunicación de crisis externa?
No. La jornada se centra en el liderazgo interno: el equipo, los colegas, la jerarquía. Las relaciones con la prensa o con las autoridades dependen de un dispositivo de comunicación de crisis propio de la empresa.

¿Puede seguirla junto un comité de dirección?
Sí. Reunir a los miembros de un mismo comité permite trabajar sobre escenarios propios de la empresa y aclarar de antemano el papel de cada uno.