Habilidades interpersonales

Decir las cosas: feedback difícil y valentía directiva

Una jornada para decir lo que no funciona sin herir ni suavizarlo en exceso, y para mantener una posición impopular. Directivos, jefes de equipo y mandos intermedios aprenden la estructura hechos, impacto, petición y después se entrenan ante la cámara con situaciones que viven: un retraso repetido, una instrucción de seguridad eludida, una negativa que deben plantear a su propia jerarquía.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Estructurar un feedback en tres tiempos: hechos observados, impacto, petición precisa
2. Distinguir el feedback correctivo, el feedback positivo y la llamada de atención, y elegir el momento adecuado para cada uno
3. Gestionar las reacciones del interlocutor: negación, justificación, emoción, contraataque
4. Decir que no a su jerarquía o a un colega proponiendo una alternativa argumentada
5. Identificar lo que frena la palabra y decidir tratar una situación que se ha dejado en suspenso

Programa

Día 1 — mañana

• Por qué se calla: miedo al conflicto, necesidad de caer bien, falta de hechos precisos

• Hechos, impacto, petición: la estructura de un feedback que funciona

• Feedback positivo preciso: reconocer un comportamiento, no a una persona

• Preparar un feedback: el lugar, el momento, la primera frase

Día 1 — tarde (taller)

• Entrenamientos filmados sobre situaciones vividas por los participantes y análisis en grupo

• Llamar la atención a un colaborador tras una desviación repetida: recordar la norma, consecuencias, compromiso

• Decir que no a la jerarquía: reformular la petición, exponer las limitaciones, proponer una opción

• Plan personal: la conversación que está aplazando, preparada para la semana siguiente

• Prueba de conocimientos y compromiso de cada uno sobre su próxima conversación

Metodología

• Entrenamientos filmados sobre casos aportados por los participantes, revisados con el formador y el grupo

• Guion hechos, impacto, petición completado antes de cada simulación

• Situaciones tipo de industria y logística: seguridad, calidad, horarios, cooperación entre equipos

• Comentarios cruzados entre participantes con reglas claras de exigencia y respeto

• Preparación escrita de la conversación real que cada uno debe mantener después de la sesión

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y simulación filmada observada con una rúbrica común, con evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea para cada participante; informe de formación entregado a la empresa.

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

Conviene saber

Tercer módulo del «Ciclo Mando de proximidad». Para una entrevista formal tras desviaciones repetidas, la formación «Conducir una entrevista de amonestación» detalla la preparación, el desarrollo y el seguimiento.

Información práctica

Duración	1 día
Requisitos previos	Dirigir un equipo o estar a punto de hacerlo
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

¿Son obligatorios los entrenamientos filmados?
Son el núcleo de la jornada, porque verse hablar muestra lo que no se percibe: el tono, la mirada, las frases que suavizan demasiado el mensaje. Un participante poco cómodo puede empezar como observador antes de intervenir a su vez.

¿Qué diferencia hay con «Conducir una entrevista de amonestación»?
La amonestación es una entrevista formal, preparada, que sigue a desviaciones repetidas. Esta jornada trata lo que la precede: el feedback cotidiano, antes de que la situación se asiente, y la valentía de decir que no a la propia jerarquía.

¿Se pueden reunir mandos de niveles distintos?
Sí, siempre que ningún participante esté en el mismo grupo que su superior directo. Las situaciones en las que hay que decir que no a la jerarquía se trabajan con más libertad sin él.

¿Puede impartirse la sesión en darija?
Sí. Los intercambios con los equipos de campo suelen hacerse en darija; entrenarse en la lengua que realmente se usa hace que las frases preparadas sean utilizables de inmediato. Los materiales son bilingües.