Habilidades interpersonales

Defender una posición y resistir la presión

Una media jornada para defender una posición fundada, como el bloqueo de un lote no conforme, la parada de una obra por motivos de seguridad o el rechazo de un plazo insostenible, ante un cliente, un proveedor o la propia jerarquía. Aprenderá a construir un argumentario sólido, a reconocer las formas de presión, a distinguir lo que se negocia de lo que no se negocia y a mantenerse firme sin ponerse rígido.

Duración : 0,5 día

Objetivos

1. Construir el argumentario de una posición: hechos, norma o referencia, riesgos, alternativas aceptables
2. Reconocer las formas de presión: urgencia, autoridad, culpabilización, insistencia, aislamiento
3. Distinguir lo que es negociable de lo que no lo es, y decirlo con claridad
4. Mantener su posición en el intercambio y saber cuándo elevar la decisión al nivel adecuado

Programa

Media jornada

• Posición fundada u obstinación: comprobar la solidez de lo que se defiende

• Argumentario en cuatro puntos: hechos, referencia, riesgos, propuestas

• Las formas de presión y las respuestas que las desactivan

• Escalada: cuándo y cómo elevar la decisión a la persona adecuada, por escrito

• Taller: juegos de rol bajo presión a partir de situaciones vividas por el grupo y después prueba de conocimientos

Metodología

• Casos reales: un responsable de calidad presionado para liberar un lote, un comprador frente a un proveedor que impone sus condiciones, un planificador conminado a aceptar un plazo imposible

• Simulaciones breves con aumento progresivo de la presión

• Análisis posterior sobre la voz, la postura y las formulaciones

• Ficha de argumentario reutilizable

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y simulación bajo presión observada con una rúbrica. Evaluación en caliente a D+1, certificado numerado verificable en línea, informe de formación para la empresa.

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

Conviene saber

Para decir que no a la jerarquía y dar un feedback exigente a un colaborador, véase «Decir las cosas: feedback difícil y valentía directiva». Para buscar un acuerdo en lugar de mantener una posición, «Negociar: método y práctica» (2 jornadas) toma el relevo.

Información práctica

Duración	0,5 día
Público	Responsables de calidad, HSE, compras, mantenimiento o planificación, directivos y expertos
Requisitos previos	Ningún requisito previo
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 «Negociar: método y práctica»?
La negociación busca un acuerdo en el que cada parte cede algo. Aquí la posición se basa en una norma, un riesgo o un compromiso, y el margen es estrecho o nulo: lo importante es mantenerla y explicarla.

¿A quién se dirige este módulo?
A las funciones de control y de pericia que a menudo sufren presión: calidad, HSE, compras, mantenimiento, planificación, finanzas. Los directivos que deben asumir una decisión impopular también le sacan provecho.

¿Es una formación sobre gestión del estrés?
No. Se centra en la argumentación y en la conducción del intercambio. La gestión de las emociones bajo presión es objeto de «Mantener la calma bajo presión: emociones y estrés».