Habilidades interpersonales

Gestionar las órdenes contradictorias

Producir más con menos gente, cumplir los plazos sin renunciar a la calidad ni a la seguridad, ser autónomo pero hacerlo todo validar: esta media jornada ayuda a los directivos a reconocer estas órdenes contradictorias, a nombrarlas y a tratarlas. Aprenden a hacer aflorar una contradicción con hechos, a proponer opciones de arbitraje y a proteger a su equipo sin oponerse de frente a su jerarquía.

Duración : 0,5 día

Objetivos

1. Identificar las órdenes contradictorias de su día a día y distinguirlas de las tensiones normales entre objetivos
2. Analizar sus efectos sobre uno mismo y sobre el equipo: pérdida de referencias, estrés, desimplicación
3. Formular una petición de arbitraje a su jerarquía, apoyada en hechos y opciones
4. Traducir un arbitraje obtenido en instrucciones claras para el equipo

Programa

Media jornada

• Reconocer una orden contradictoria: ejemplos en producción, en logística y en los servicios

• Efectos sobre el directivo y sobre el equipo, y reacciones espontáneas que evitar: absorberlo todo, rechazarlo todo, transmitir sin filtro

• Método en cuatro tiempos: describir, medir el impacto, proponer opciones, pedir un arbitraje

• Simulación: un objetivo de cadencia y una exigencia de control de calidad que no son compatibles en el mismo puesto

• Preparación de una petición de arbitraje sobre una situación real de cada participante

Metodología

• Inventario en grupo de las órdenes contradictorias vividas por los participantes

• Plantilla de análisis aplicada a una situación real de cada uno

• Juegos de rol: petición de arbitraje ante un director y después anuncio del arbitraje al equipo

• Intercambios entre pares sobre los márgenes de maniobra reales del directivo intermedio

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la sesión, evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea entregado a cada participante; informe de formación enviado a la empresa.

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

Conviene saber

Para trabajar de forma más amplia la relación con su jerarquía, este módulo puede seguirse de «Trabajar eficazmente con su jefe» o de «Defender una posición y resistir la presión».

Información práctica

Duración	0,5 día
Público	Mandos de proximidad, mandos intermedios, jefes de proyecto, funciones transversales
Requisitos previos	Sin requisitos previos
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

¿Enseña esta formación a rechazar las peticiones de la jerarquía?
No. Enseña a hacer visible una contradicción y a obtener una decisión. El directivo presenta opciones y sus consecuencias; su jerarquía arbitra, y él traslada después ese arbitraje a su equipo.

¿Qué diferencia hay con «Priorizar: distinguir lo urgente de lo importante»?
La priorización ordena tareas compatibles entre sí. Una orden contradictoria enfrenta dos exigencias imposibles de satisfacer a la vez: hace falta una decisión de un nivel superior, que esta media jornada enseña a obtener.

¿Las situaciones expuestas se quedan en el grupo?
Sí. Los participantes eligen los casos que aportan y pueden anonimizarlos. Los intercambios entre pares son más útiles cuando cada uno puede hablar con libertad de sus limitaciones.