



CURSOS

ATALCLI 123



EL ARTE DE DAR INSTRUCCIONES

Dar órdenes es de jefes, dar instrucciones es de líderes. Existe una brecha grande entre una orden y una instrucción. Una orden es un mandato que se obedece sin ser cuestionado. Una instrucción es la acción de instruir, de comunicar, intercambiar ideas y conocimientos para lograr un objetivo. Una orden está sustentada en los conocimientos del jefe. Una instrucción está fundamentada en los conocimientos del instruido. Una orden dice cómo hacer las cosas, una instrucción induce a través de preguntas el cómo hacer las cosas.

Para visualizar la diferencia entre una orden y una instrucción comparemos la manera cómo un supervisor jefe da una orden y cómo un supervisor líder da una instrucción. El objetivo es similar para ambos: se trata de medir el espesor de una lámina de vidrio utilizando un micrómetro. Un micrómetro es un instrumento de precisión para medir micras. Un jefe, probablemente, llamaría a uno de sus subordinados y le daría la orden de medir el espesor del vidrio, mostrándole cómo hacerlo para luego regresar y supervisar si lo hizo bien o mal. Un supervisor líder se dirige a uno de sus colaboradores, lo saluda, le pregunta cómo está, quizás se extienda un poco más en el encuentro, dependiendo si su interlocutor es general o específico en cuanto PNL (Programación Neurolingüística) se refiere. Luego le comenta sobre la tarea a realizar y le pregunta si sabe cómo hacerla. De ser positiva la respuesta entonces lo invita a realizarla. De ser negativa la respuesta, indagará sobre su conocimiento de lo que es un micrómetro y para que se utiliza. En el caso de no conocerlo, antes de explicarle lo que es y cómo se utiliza, el supervisor líder lo invita a utilizar su sentido común para descifrar el reto de habilidad y/o conocimiento. En ese momento pueden ocurrir dos cosas: La primera es que utilizando su sentido común lo haga bien. Entonces el supervisor líder aprovecha para elogiarlo y motivarlo por su lógica o sentido común. La segunda es que no lo haga correctamente. En ese instante el supervisor líder lo alaga por intentar y le muestra cómo lo haría él. Lo interesante es que el supervisor líder siempre deja la posibilidad abierta para que el colaborador emita opiniones al respecto.

Lo anterior es sólo parte de la metodología para emitir o dar instrucciones. Un supervisor líder hace que toda instrucción verbal sea repetida. Esto es con la finalidad de garantizar que él se explico bien. Ya que no se trata de que los demás entiendan, sino que los demás comprendan. Un supervisor líder anima a sus colaboradores a hacer preguntas luego de una instrucción. El objetivo es abrir los canales de comunicación permitiendo intercambio de ideas, sugerencias, alternativas o inquietudes. En algunas circunstancias las instrucciones deben transformarse en solicitudes tipo misión. Una solicitud tipo misión indica la misión a realizar. Resalta las limitaciones para realizar esta misión y finalmente indica los recursos disponibles para alcanzar la misma. Una solicitud tipo misión no dice cómo hacerlo, el colaborador tiene la libertad de decidir.

Un supervisor líder es astuto, conoce a sus colaboradores. Por lo tanto, sabe quien está capacitado para hacer una tarea, quien asume retos y quien necesita seguimiento continuo. Un supervisor líder siempre da instrucciones que se pueden cumplir, que representen un reto razonable, de tal manera que sus colaboradores se mantengan motivados por la sensación que produce el logro.

Dar instrucciones amerita paciencia, comprensión y tolerancia. Paciencia porque no todas las personas tienen la misma habilidad para ejecutar una tarea. Comprensión porque la manera de transmitir una instrucción varia acorde a la persona que va a ejecutarla. Tolerancia porque cada individuo puede tener una manera distinta de hacer la misma actividad o tarea. Cuando se da instrucciones hay que recordar que el hecho que los demás no hagan las cosas como uno las hace, no significa que las están haciendo mal. También tener presente que todas las personas son capaces a través de la práctica de ser mejores. A algunos les tomara más tiempo que a otros, pero al final, todos desarrollan la destreza.

La metodología de dar una instrucción, también se aplica al momento que un colaborador busca ayuda de cómo resolver una situación. Por lo general las personas con responsabilidades supervisoras tienden a dar la respuesta inmediatamente, sintiéndose orgullosas de poder ayudar al colaborador. Sin embargo, esto no es lo más recomendable. Lo recomendable es siempre comenzar preguntado ¿Qué piensas tú que debes hacer?, o algo similar. El primer escenario es que la respuesta del colaborador sea acertada. En ese instante se procede a felicitar al colaborador por su iniciativa. De ésta manera se entrena al colaborador a traer respuestas en vez de preguntas. En el caso de que la respuesta del colaborador no sea la más acertada, se recomienda hacer otras preguntas que ayude al colaborador a encontrar el camino correcto. Una de las preguntas pudiera ser: ¿Has evaluado otras alternativas cómo....? Dar respuestas a través de preguntas es lo más recomendable para desarrollar a los colaboradores.

Dar instrucciones en vez de dar órdenes es un arte. Liderar a través de preguntas funciona tanto a nivel laboral como a nivel personal. El objetivo de todas las personas que tengan responsabilidades supervisoras es desarrollar el talento humano de la empresa. Entrenarlos a pensar para encontrar las respuestas es lo más recomendable. Por supuesto que tomará más tiempo, pero sólo al principio, a largo plazo los alcances son ilimitados.

La verdadera sabiduría está en reconocer la propia ignorancia.

Sócrates

Igor Rovira - Consultor

Presidente de Cursos ATALCLI 123

Irov23@cantv.net 0416-6090750

www.atalcli123.com 792.2391 / 793.3496