Habilidades interpersonales

Conducir una entrevista de amonestación

Una jornada para conducir, de principio a fin, la entrevista que reconduce a un colaborador en un comportamiento, el respeto de una norma o un resultado insuficiente. Preparación a partir de hechos fechados, desarrollo estructurado, reacciones difíciles, compromiso y seguimiento escrito: se entrenará con casos próximos a los suyos, como retrasos repetidos, una instrucción de seguridad ignorada o una actitud inadecuada hacia un cliente. También sabrá cuándo pasar el relevo a la función de RR. HH.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Distinguir las situaciones que requieren un simple feedback, una entrevista de amonestación o un procedimiento disciplinario
2. Preparar la entrevista: hechos fechados y verificados, norma o expectativa en cuestión, impacto, objetivo perseguido
3. Conducir la entrevista según un desarrollo estructurado, manteniendo el control ante las reacciones de defensa
4. Obtener un compromiso preciso y fijar las modalidades de seguimiento
5. Formalizar la entrevista y asegurar el seguimiento en coordinación con la función de RR. HH.

Programa

Día 1 — mañana

• Feedback, amonestación, sanción: tres niveles de respuesta ante una desviación

• Cuándo amonestar: comportamiento, norma de seguridad o de higiene, calidad del trabajo, resultados

• Preparar: reunir hechos precisos, recordar la norma, medir el impacto, elegir el momento y el lugar

• Ejercicio: preparación de una entrevista a partir de un caso real anonimizado

Día 1 — tarde (taller)

• El desarrollo: apertura, hechos, escucha, recordatorio de la expectativa, compromiso, consecuencias en caso de repetición

• Hacer frente a las reacciones: negación, ira, justificación, silencio, acusación a un colega

• Acta escrita, punto de seguimiento en fecha fija, reconocimiento del cambio obtenido

• Taller: entrevistas representadas en trío (directivo, colaborador, observador) y después prueba de conocimientos

Metodología

• Preparación de entrevistas a partir de casos reales aportados y anonimizados por los participantes

• Juegos de rol en trío con rúbrica de observación y análisis posterior

• Casos tipo: retrasos repetidos de un carretillero, uso incumplido de los equipos de protección, tono inapropiado de un técnico hacia un cliente

• Modelo de ficha de preparación y de acta de entrevista

• Referencias sobre la frontera con el procedimiento disciplinario, que conviene validar con su función de RR. HH.

Evaluación y documentos

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

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

Conviene saber

El módulo «Decir las cosas: feedback difícil y valentía directiva» prepara para el feedback exigente del día a día; esta jornada se centra en la entrevista formal y su seguimiento. Los aspectos disciplinarios dependen del Código del Trabajo y de su reglamento interno: la formación ofrece referencias generales, no asesoramiento jurídico.

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directivos, jefes de equipo, mandos intermedios, responsables de RR. HH. de proximidad
Requisitos previos	Dirigir al menos a un colaborador
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 «Decir las cosas: feedback difícil y valentía directiva»?
Ese módulo entrena para el feedback exigente dado a lo largo de los días, en el momento. Esta jornada trata de la entrevista formal: preparada, conducida según un desarrollo preciso, seguida de un acta y de un punto de seguimiento fechado.

¿Es una amonestación una sanción?
No. Es un acto de gestión destinado a corregir una desviación. La sanción corresponde al procedimiento disciplinario previsto por el Código del Trabajo y el reglamento interno, conducido con la función de RR. HH. La formación ayuda a situar la frontera entre ambos.

¿Hay que dejar constancia escrita?
Se recomienda un acta factual: recuerda los hechos, la expectativa y el compromiso adquirido. Su forma, su entrega al colaborador y su conservación se definen con su función de RR. HH.

¿Puede participar la función de RR. HH.?
Sí, y es útil: directivos y RR. HH. salen con el mismo método, los mismos modelos de documentos y un reparto claro de funciones cuando la situación se agrava.