Soft skills

Acompanhar um colaborador em dificuldade

Meio dia para reagir bem quando um colaborador está mal ou já não consegue manter a sua função: queda de desempenho, dificuldade pessoal, tensão com a equipa, cansaço visível. Os participantes aprendem a identificar a situação, a preparar e conduzir uma primeira conversa, a acordar ajustamentos possíveis e a encaminhar para os apoios certos. Não é uma formação em escuta terapêutica: o gestor mantém-se no seu papel.

Duração : 0,5 dia

Objetivos

1. Detetar os sinais de que um colaborador está em dificuldade e distinguir dificuldade profissional de dificuldade pessoal
2. Preparar e conduzir uma primeira conversa de escuta, respeitosa e confidencial
3. Acordar com o colaborador ajustamentos temporários realistas e um acompanhamento
4. Encaminhar para os apoios adequados: recursos humanos, médico do trabalho, serviço social quando existe
5. Situar os limites do seu papel de gestor e preservar-se a si próprio

Programa

Meio dia

• Dificuldade de competência, de motivação, de saúde ou pessoal: respostas diferentes

• A primeira conversa: local, momento, abertura factual e benevolente, escuta, frases a evitar

• Ajustamentos possíveis: prioridades, horários, tarefas, apoio de um colega, e os seus limites no tempo

• O encaminhamento: para quem, como propô-lo, o que permanece confidencial

• Simulações: conversa de abertura e conversa de acompanhamento sobre casos trazidos pelos participantes

Metodologia

• Simulações de conversa em trio: gestor, colaborador, observador

• Casos anonimizados trazidos pelos participantes e casos-tipo: queda brusca de desempenho, ausências repetidas, colaborador que se retrai

• Referências sobre o que o gestor pode fazer, deve fazer e não deve fazer

• Lista dos apoios internos e externos da empresa, preparada com os recursos humanos antes da sessão

• Guião de conversa e de acompanhamento entregue a cada um

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e simulação de conversa observada, avaliação a quente em D+1. Certificado numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação entregue à empresa, sem menção dos casos individuais evocados.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Este módulo não faz do gestor um profissional de saúde: em caso de sofrimento importante, o encaminhamento para um profissional de saúde prevalece. Para a prevenção à escala da equipa, ver «Cuidar da sua equipa no dia a dia».

Informações práticas

Duração	0,5 dia
Público	Gestores, chefes de equipa, chefias intermédias e funções de RH de proximidade
Pré-requisitos	Chefiar uma equipa ou acompanhar trabalhadores
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

O gestor deve resolver os problemas pessoais dos seus colaboradores?
Não. O seu papel é reparar, abrir o diálogo, adaptar o trabalho quando possível e encaminhar. A formação traça claramente este limite, que também protege o gestor.

O que fazer se um colaborador parece estar em perigo?
A formação dá uma regra clara: não guardar a informação para si, encaminhar sem demora para o médico do trabalho ou para os serviços de urgência, e avisar os recursos humanos respeitando a confidencialidade da pessoa.

Qual a diferença para «Conduzir uma entrevista de chamada de atenção»?
A chamada de atenção trata de uma falta a corrigir. Aqui, a dificuldade da pessoa vem primeiro: a conversa procura compreender e ajudar. As duas abordagens podem suceder-se se a situação o exigir, mas não se misturam na mesma conversa.

Os recursos humanos podem participar?
Sim, e é útil. A sua presença permite validar a lista de apoios, os dispositivos existentes e as regras de confidencialidade próprias da empresa.