Soft skills

Conduzir uma entrevista de chamada de atenção

Um dia para conduzir, do princípio ao fim, a entrevista que chama a atenção de um colaborador sobre um comportamento, o cumprimento de uma regra ou um resultado insuficiente. Preparação a partir de factos datados, desenrolar estruturado, reações difíceis, compromisso e seguimento escrito: treina-se em casos próximos dos seus, como atrasos repetidos, uma instrução de segurança ignorada ou uma atitude deslocada perante um cliente. Fica também a saber quando passar o testemunho à função de RH.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Distinguir as situações que pedem um simples feedback, uma entrevista de chamada de atenção ou um procedimento disciplinar
2. Preparar a entrevista: factos datados e verificados, regra ou expectativa em causa, impacto, objetivo visado
3. Conduzir a entrevista segundo um desenrolar estruturado, mantendo o controlo perante as reações de defesa
4. Obter um compromisso preciso e fixar as modalidades de acompanhamento
5. Formalizar a entrevista e assegurar o acompanhamento em ligação com a função de RH

Programa

Dia 1 — manhã

• Feedback, chamada de atenção, sanção: três níveis de resposta a um desvio

• Quando chamar a atenção: comportamento, regra de segurança ou de higiene, qualidade do trabalho, resultados

• Preparar: reunir factos precisos, lembrar a regra, medir o impacto, escolher o momento e o local

• Exercício: preparação de uma entrevista a partir de um caso real anonimizado

Dia 1 — tarde (oficina)

• O desenrolar: abertura, factos, escuta, lembrar a expectativa, compromisso, consequências em caso de repetição

• Fazer face às reações: negação, raiva, justificação, silêncio, acusação a um colega

• Ata escrita, ponto de acompanhamento em data fixa, reconhecimento da mudança obtida

• Oficina: entrevistas encenadas em trio (gestor, colaborador, observador), depois teste de conhecimentos

Metodologia

• Preparação de entrevistas a partir de casos reais trazidos e anonimizados pelos participantes

• Jogos de papéis em trio com grelha de observação e análise

• Casos-tipo: atrasos repetidos de um operador de empilhador, não utilização dos equipamentos de proteção, tom inadequado de um técnico perante um cliente

• Modelo de ficha de preparação e de ata de entrevista

• Referências sobre a fronteira com o procedimento disciplinar, a validar com a sua função de RH

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e entrevista de chamada de atenção encenada, avaliada em grelha de observação. Avaliação a quente em D+1; certificado numerado verificável online para cada participante e relatório de formação entregue à empresa.

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

Bom saber

O módulo «Dizer as coisas: feedback difícil e coragem de gestor» prepara para o retorno exigente do quotidiano; este dia concentra-se na entrevista formal e no seu acompanhamento. Os aspetos disciplinares decorrem do Código do Trabalho e do seu regulamento interno: a formação dá referências gerais, não um parecer jurídico.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores, chefes de equipa, encarregados, responsáveis de RH de proximidade
Pré-requisitos	Chefiar pelo menos um colaborador
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

Qual a diferença para «Dizer as coisas: feedback difícil e coragem de gestor»?
Esse módulo treina o retorno exigente dado ao longo dos dias, no momento. Este dia trata da entrevista formal: preparada, conduzida segundo um desenrolar preciso, seguida de uma ata e de um ponto de acompanhamento datado.

Uma chamada de atenção é uma sanção?
Não. É um ato de gestão destinado a corrigir um desvio. A sanção decorre do procedimento disciplinar previsto no Código do Trabalho e no regulamento interno, conduzido com a função de RH. A formação ajuda a situar a fronteira entre os dois.

É preciso deixar registo escrito?
Recomenda-se uma ata factual: recorda os factos, a expectativa e o compromisso assumido. A sua forma, a entrega ao colaborador e a conservação definem-se com a sua função de RH.

A função de RH pode participar?
Sim, e é útil: gestores e RH saem com o mesmo método, os mesmos modelos de documentos e uma repartição clara de papéis quando a situação se agrava.