

Communiquer efficacement dans mon rôle de gestionnaire

Le rôle particulier qu'exerce un gestionnaire (superviseur, chef d'équipe) l'amène à utiliser quotidiennement les outils de la communication. Celui-ci doit concentrer ses énergies à gagner la collaboration de ses employés par la qualité de sa relation interpersonnelle plutôt que d'utiliser trop souvent l'autorité qui vient de son statut. Beaucoup de gens deviennent superviseurs parce qu'ils sont d'excellents employés. Par le fait même, ils souhaitent prendre davantage de responsabilités. Mais sont-ils bien préparés à jouer ce rôle? Ils relèvent un défi important dans leur vie de travail en devenant chef d'une équipe. Ils souhaitent assurer une qualité de service impeccable et un excellent fonctionnement d'équipe. Pour ce faire, les gestionnaires doivent posséder une vision claire de leur rôle et « porter leurs culottes » avec doigté.

Clientèle visée	Contenu
Toute personne exerçant le rôle de chef d'équipe, de superviseur ou de gestionnaire.	<ul style="list-style-type: none">• Les 3 types de relations• Les 5 différents messages « JE »• Le rôle relationnel du gestionnaire• La crédibilité du gestionnaire• La formulation du message critique• Le gagnant-gagnant dans les relations
Objectifs par compétences	Méthodologie
<p>À la fin de la session les participant-e-s seront capables de...</p> <ol style="list-style-type: none">1- Décrire et expérimenter le processus de la communication2- Distinguer les 3 types de relations : soumis, affirmatif et agressif3- Préciser son rôle de superviseur face à la direction et face aux membres d'équipe4- S'exprimer pour que les gens respectent nos besoins et attentes5- Développer son intégrité et sa crédibilité auprès de ses membres d'équipe6- Situer les comportements acceptables et inacceptables au travail7- S'affirmer sans attaquer l'autre ni se soumettre8- Émettre un message critique à un employé9- S'entraider entre superviseurs en se donnant du soutien10. Élaborer un plan d'action personnel en vue de s'améliorer dans ses communications	<ul style="list-style-type: none">• Questionnaire d'autoévaluation• Exercices pratique en équipes• Exposés interactifs• Jeux de rôles entre participants• Entraînements à communiquer• Observations de mises en pratique <p>La formation est développée selon l'approche par compétences et les principes de l'éducation des adultes qui font référence à l'expérience des participants. Des exercices pratico-pratiques permettent de vérifier et de développer les compétences des participants.</p>
	Durée
	Deux journées intensives