



NIVEAU I

Gestion pour superviseur.e et chef.fe d'équipe

PLAN DE FORMATION



Durée: 18 heures

Modules: 6

Mode: virtuel/présentiel ou autoportant

Pour qui: Gestionnaires, superviseur.es et
chef.fes d'équipe

Module 1: Le rôle du superviseur

- La responsabilisation et l'exercice du rôle.
- La compréhension du droit de gérance.
- Les interventions directes et indirectes.
- Les limites dans l'exercice du pouvoir.

Module 2: L'exercice du leadership

- L'influence positive et négative.
- Le triangle de la mobilisation.
- Les types de leadership et quand les utiliser.
- Connaître son style et le mettre en valeur.



Module 3: La communication pour performer

- Les styles de communication.
- Les rencontres formelles et informelles.
- Animer une rencontre d'équipe.
- Faire de la rétroaction constructive.
- Communiquer dans la diversité.

Module 4: La résolution de conflits

- Les types de conflits.
- Les techniques de résolution de conflits.
- L'ABC des conversations difficiles.
- La mise en place de plans de redressement.

Module 5: L'organisation du temps

- Jongler avec les balles du temps.
- Planification et opérations.
- Résolution des problèmes à la source pour gagner en efficacité.
- Méthode SOMET pour prioriser et gagner en efficacité.

Module 6: Développer son intelligence émotionnelle

- Se regarder aller pour se comprendre et s'améliorer.
- Gérer ses émotions pour éviter l'impulsivité et prendre de meilleures décisions.
- Prendre conscience des individus et de l'environnement pour plus d'efficacité.
- Développer ses habiletés relationnelles pour influencer l'équipe.



Module 5 – Prise de décisions et résolution de problèmes.

Ce module permettra aux participant.es d'exercer un processus décisionnel structuré pour résoudre des problèmes de manière efficace. Ils.Elles exploreront les différentes étapes importantes à franchir lors d'une résolution de problème, reconnaîtront leurs forces et leurs limites personnelles et développeront leur capacité à faire preuve de courage managérial dans leurs décisions.

- Modèle de prise de décision structurée :
 - Cadre de référence
 - Collecte de faits
 - Analyse objective
 - Conclusion et rétroaction
- Courage managérial
 - Prendre des risques calculés
 - Affronter la peur de l'erreur

Module 6 – Gestion des conflits et personnalités difficiles.

Le dernier module abordera la gestion des conflits et les personnalités difficiles. Les participant.es apprendront à faire des interventions et des suivis de contrôle dans un contexte de conflits, et à gérer à la source, les problématiques soulevées. Ils.Elles sauront reconnaître l'échelle d'escalade des conflits et les tensions pour naviguer à travers les étapes de résolution.

- Les interventions pour chaque niveau de l'échelle du conflit
- Le « flow chart » pour résoudre un conflit
- Le « one minute manager »
- Les personnalités difficiles : contrôle, critique et inaction.