

## COMMUNICATION SUPERVISEUR-EMPLOYÉ

### Sommaire

Le travail de superviseur nécessite de nombreuses communications. Afin que vos instructions soient bien comprises et exécutées, vous devez utiliser des méthodes de communication efficaces. Les problèmes de communication font perdre du temps, de l'argent et de l'énergie. Ils entraînent souvent des conflits qui auraient pu être évités.

Le but de cette session est de vous donner des techniques qui vous permettront de développer des habiletés en communication verbale, écrite et non verbale.

### Objectifs

1. Mesurer la différence entre la communication unidirectionnelle et bidirectionnelle.
2. Connaître les barrières à la communication efficace.
3. Savoir recevoir et donner une plainte.

### Contenu

- a. Les barrières à la communication
- b. L'écoute active
- c. La communication à sens unique et à double sens
- d. Démarche d'intervention pour faire une plainte à un employé
- e. Démarche d'intervention pour recevoir une plainte
- f. Résoudre des conflits
- g. Conseils pour une communication orale et écrite efficace

### Durée

1 journée (6 heures)