

Essentiels en milieu de travail (W) - Liste des cours et plans détaillés



#	Essentiels en milieu de travail (W)
W01	Excellence dans le service à la clientèle
W02	Gestion des clients difficiles
W03	Capacités d'écoute
W04	Coaching entre pairs
W05	Travailler en équipe
W06	Communication interpersonnelle
W07	Travail d'équipe et les compétences de communication
W08	Le développement d'équipes de travail de haute performance
W09	La résolution des conflits
W10	Prévention du harcèlement
W11	Embauche pour la réussite: Techniques d'entrevue comportementale
W12	Créer un environnement de travail respectueux
W13	Travailler en équipe intergénérationnelle
W14	Coaching et mentorat
Wxx	Autres cours divers sur demande

D'autres cours sont disponibles sur demande. La prestation en salle de classe peut être complétée par un coaching ainsi qu'un soutien technique au besoin.

Pour plus d'informations, les pages suivantes contiennent un plan détaillé de chaque cours.

Titre du cours: W01 - Excellence dans le service à la clientèle

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-18)

Objectifs de la formation:

- Identifier les étapes d'un service à la clientèle de qualité;
- Identifier les occasions dans la prestation de service de qualité à la clientèle;
- Reconnaître l'impact de son attitude sur le comportement et comment ce comportement engendre un comportement en retour du client;
- Utiliser des techniques afin de désamorcer des situations potentiellement difficiles;
- Renforcer son « cercle d'influence », développer sa capacité de recueillir des commentaires ainsi que d'explorer son profil psychologique et celui du client.

Contenu du cours:

Cette formation d'une journée vise à rendre les participants (es) conscients de la valeur d'un bon échange entre la clientèle, autant interne qu'externe, et les personnes qui fournissent le service, ainsi qu'à permettre l'assimilation de techniques et de méthodes propres à rehausser la qualité des services.

1. Clarification des concepts de « Service » et de « Qualité »;
2. Étapes d'un service à la clientèle de qualité;
3. Impact de l'attitude sur le comportement;
4. Présentation des stratégies / techniques de désamorçage;
5. Le « Cercle d'influence » / Fenêtre de « Johari » / Profil psychologique de « Herrmann ».

Population cible:

Employés, gestionnaires et supérieurs offrant un service à la clientèle.

Méthodologie:

Une approche dite « expérientielle » est un aspect essentiel à la réussite de l'intégration des concepts et des techniques présentés. Des exposés de la part du formateur, des exercices de sous-groupes, des exercices individuels et des discussions de groupes en plénière seront au menu de cette formation.

Retombées:

Les participants(es) obtiendront de cette formation une meilleure compréhension du concept de client interne et externe, ainsi que des stratégies et des techniques leur permettant de mieux composer avec divers types de clients.

Titre du cours: W02 - Gestion des clients difficiles

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 18 (idéal 6-12)

Objectifs de la formation:

Les objectifs de cet atelier sont:

- Connaître et appliquer les règles d'intervention avec les clients difficiles;
- Identifier les types de perceptions et leurs impacts sur le comportement;
- Utiliser des techniques de communication pour désamorcer les situations difficiles;
- Établir le lien entre le processus de résolution de conflits et le fait de composer avec des clients difficiles.

Contenu du cours:

Le processus de transformation en gestion axé sur le client:

1. Comportement " réactif " versus comportement " proactif ";
2. La personnalité, le caractère et la confiance;
3. Comment nous voyons les autres;
4. Les principes fondamentaux de la communication;
5. Les 7 étapes de la communication constructive;
6. Les obstacles à la communication;
7. Comment réagir dans une situation critique;
8. La résolution de conflits.

Population cible:

Cette formation s'adresse à toute personne impliquée dans la provision de services à une clientèle difficile.

Méthodologie:

Cet atelier se compose de sessions théoriques et d'exercices pratiques. Une approche «expérientielle» est utilisée incluant des exercices du sous-groupe, des séances plénières ainsi que du travail d'introspection individuelle.

Retombées:

Les participants à cette formation seront en mesure de mieux reconnaître et travailler avec des clients difficiles.

Titre du cours: W03 - Capacités d'écoute

Durée du cours: 2 jours

Nombre maximum de participants: 18 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

La capacité d'écoute efficace est d'une importance vitale dans le milieu de travail. Elle a un impact significatif sur vos relations avec votre patron, vos collègues et vos clients. À la fin de ce cours, vous pourrez:

- Évaluer votre capacité à écouter efficacement;
- Appliquer les habiletés d'écoute efficaces en milieu de travail;
- Répondre adéquatement à des messages;
- Réduire les distractions qui réduisent le contrôle;
- Interpréter les messages verbaux et non verbaux;
- Clarifier les messages que vous écoutez.

Contenu du cours:

1. Avantages de l'écoute active;
2. Comment écouter efficacement;
3. Les obstacles à l'écoute;
4. Comment contrôler les distractions;
5. Identifier les mauvaises habitudes d'écoute;
6. Évaluer notre capacité à écouter efficacement;
7. Créer un environnement d'écoute;
8. Comprendre le processus de communication;
9. Répondre adéquatement à des messages verbaux;
10. Verbale et non verbale écoute;
11. L'écoute des sentiments;
12. Techniques de communication verbale;
13. Élaborer un plan d'amélioration de l'écoute.

Population cible:

Tous les employés ou les gestionnaires qui traitent avec le public, les pairs et autres intervenants et qui estiment qu'il est nécessaire de toujours améliorer ses compétences de communication.

Méthodologie:

Présentations, exercices, activités de groupe et jeux de rôles.

Retombées:

Développer les compétences pour écouter plus efficacement et améliorer la communication.

Titre du cours: W04 - Coaching entre pairs

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 20 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de:

- Définir le coaching et d'expliquer ses avantages;
- Décrire les styles d'apprentissage;
- Décrire leur style de coaching préféré;
- Élaborer des stratégies visant à améliorer leur capacité à poser des questions dans un contexte de coaching;
- Coacher quotidiennement et utiliser des questions pertinentes;
- Appliquer le modèle de coaching B.R.A.S. (G.R.O.W).

Contenu du cours:

Ce programme d'apprentissage interactif est conçu pour présenter le coaching comme une méthode efficace pour soutenir le perfectionnement personnel et professionnel dans le but de faciliter le transfert de connaissances et de compétences. Le coaching est une occasion unique de se concentrer sur la réalisation de ses objectifs et sur l'appui aux autres à réaliser les leurs. Les participants apprendront à connaître les styles d'apprentissage et comment les utiliser dans une relation de coaching. Enfin, ils développeront la capacité de décider quand il est approprié (ou pas) d'utiliser le coaching au travail.

Population cible:

Les employés œuvrant dans des activités d'accompagnement (coaching ou d'être coaché) et / ou qui souhaitent améliorer leurs compétences en coaching. Ceci s'applique aux employés à tous les niveaux, coordonnateurs et chefs d'équipes, superviseurs et gestionnaires.

Méthodologie:

Les participants apprennent à propos de leur propre style d'apprentissage. Grâce à un questionnaire mis au point professionnellement (Corporate Coach U International), ils pourront également déterminer leur propre style de coaching personnel préféré. Ils apprendront tout sur une approche de coaching spécifique (le modèle « B.R.A.S. » (G.R.O.W.) de John Whitmore) et comment utiliser diverses questions dans un contexte de coaching.

Retombées:

Les participants seront en mesure de mieux transférer leurs connaissances et expériences au moyen de techniques adaptées aux différents styles d'apprentissage.

Titre du cours: W05 - Travailler en équipe

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 20 (idéal 6-12)

Objectifs de la formation:

Ce cours abordera les comportements individuels, la dynamique interpersonnelle et le style de leadership et d'animation qui assurent le succès du travail en équipe. On y encouragera les chefs d'équipe à devenir des coéquipiers et coéquipières et à stimuler la participation optimale de tous les intervenants ou intervenantes de l'organisation. Cette formation permettra aux participants et participantes de comprendre et d'acquérir les compétences pour mieux utiliser leurs habiletés, leur savoir et leur expérience, et ainsi amener les gens à s'engager à travailler en équipe.

Contenu du cours:

1. Distinction entre «équipe» et «groupe de travail»;
2. Développer un travail d'équipe efficace;
3. Étapes d'évolution d'une équipe;
4. Évaluation de l'efficacité de l'équipe.

Population cible:

Les employés, gestionnaires et superviseurs qui ont à présider des réunions/rencontres de prise de décisions et/ou d'échanges d'informations.

Méthodologie:

Cette formation d'une journée comprend des exposés de la part du formateur ainsi que des exercices pratiques. Une approche « expérientielle » est favorisée pour ce type de formation de sorte que le ratio sera de 35% (exposés) et 65% (exercices pratiques). L'instrument d'auto découverte « Sondage Parker Team Player » sera également administré afin que les participants puissent identifier et mettre en valeur leur approche dominante dans le cadre du travail d'équipe; la fin de la journée amènera les participants à mettre en œuvre les principes fondamentaux du travail d'équipe via un exercice interactif / compétitif de construction de condominiums où une équipe émergera gagnante et le tout dans le plaisir et l'harmonie.

Retombées:

À la fin de l'Atelier, les participants seront en mesure de:

- Appliquer les connaissances acquises et faire preuve de jugement dans le cadre du travail d'équipe;
- Identifier les qualités de leadership chez les membres de l'équipe et comprendre et mettre en pratique;
- les compétences requises pour être chefs d'équipe et membres d'équipe efficaces;
- Mettre en œuvre les techniques qui optimisent le travail d'équipe et évaluer les forces et les points à améliorer des membres de l'équipe;
- Diriger des réunions d'équipe plus structurées.

Titre du cours: W06 - Communication interpersonnelle

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 18 (idéal 6-12)

Objectifs de la formation:

Ce cours vise à accroître l'efficacité des participants à mieux communiquer. Cette formation permettra aux participants de saisir les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle. Une communication efficace repose avant tout sur un degré élevé du « soi », de ses connaissances (quoi faire, pourquoi le faire), de ses compétences (comment faire) et de ses désirs (vouloir faire). Le cours offre également aux participants la chance de valoriser et de célébrer les « différences ». Valoriser les différences ne veut pas dire qu'on approuve les différences et qu'on est d'accord avec elles; cela veut dire qu'on respecte les différences et qu'on y voit des occasions de mieux communiquer.

À la fin de cette formation, les participants seront en mesure de:

- Comprendre le modèle de communication et l'influence des « filtres »;
- Reconnaître l'impact des « barrières » sur la communication;
- Exercer les processus de communication active;
- Identifier les habiletés non-verbales;
- Exercer les habiletés verbales; et
- Valoriser et célébrer les « différences » dans le processus de communication.

Contenu du cours:

1. Le modèle de communication;
2. Les barrières à la communication;
3. Les habiletés verbales et non-verbales;
4. La rétroaction;
5. L'impact des attitudes et des comportements;
6. Valoriser les différences;
7. La synergie.

Population cible:

Les employés, gestionnaires et superviseurs.

Méthodologie:

La formation est composée de séances théoriques (40%) et d'exercices pratiques (60%). Les participants pourront mettre en pratique ce qu'ils auront appris dans chacune des séances.

Retombées:

Les participants seront plus confiants que l'information sera transmise et reçue adéquatement. La clarté et la précision via une communication améliorée et une ouverture d'esprit ne feront qu'améliorer une meilleure compréhension entre les personnes.

Titre du cours: W07 - Travail d'équipe et compétences de communication

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 18 (idéal 12-14)

Objectifs de la formation:

À la fin de ce cours d'une journée, les participants seront en mesure de:

- Travailler efficacement dans un environnement d'équipe;
- Transmettre et traiter l'information d'une manière plus structurée;
- Mettre en place un "plan d'action" personnel à partager avec leur superviseur immédiat et les pairs.

Contenu du cours:

1. Comprendre la dynamique de l'équipe et les barrières de communication;
2. Comprendre et développer des comportements positifs qui soutiennent le travail d'équipe et une communication efficace;
3. Découvrir les styles de communication des membres de l'équipe et la façon de mieux communiquer avec les autres;
4. Capitaliser sur les forces de chaque style et traiter les relations de travail difficiles;
5. Les principes actifs d'écoute;
6. Recevoir et donner de la rétroaction;
7. Accepter le changement et la différence;
8. Développer une vision commune, des objectifs, des collaborations et des mesures quotidiennes d'action;
9. Encourager la conscience de soi, la communication et la réflexion dans le travail de groupe;
10. Développer la communication et les relations interpersonnelles avec d'autres pour résoudre les problèmes et gérer les conflits; et,
11. Explorer les outils de communication et de collaboration.

Population cible:

Les employés, gestionnaires et superviseurs.

Méthodologie:

Une approche «expérientielle» est favorisée pour ce type de formation; 35% de la livraison sera composée de conférences de l'instructeur et 65% pratiques / discussions par les participants au cours.

Retombées:

Les participants auront les outils et les compétences nécessaires pour surmonter les défis quotidiens d'une main-d'œuvre professionnelle et de les aider à former une équipe solide avec leur superviseur immédiat, collègues et partenaires internes.

Titre du cours: W08 - Le développement d'équipes de travail de haute performance

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 16 (idéal 12-14)

Objectifs de la formation:

- Identifier les différents types d'équipes;
- Construire le travail d'équipe en reconnaissant et en puisant dans les douze caractéristiques d'une équipe efficace;
- Promouvoir un climat de confiance en explorant votre lecteur style de l'équipe et comment il les impacts sur la dynamique de groupe;
- Reconnaître les éléments clés qui se déplacent une équipe de la participation à l'autonomisation et la façon de donner ces éléments à votre équipe;
- Élaborer des stratégies pour résoudre les conflits d'équipe et des situations courantes;
- Comprendre comment la planification des actions et des outils d'analyse peuvent aider votre équipe à mieux performer.

Contenu du cours:

1. Types d'équipes;
2. Le modèle TORI;
3. L'enquête équipe;
4. Les organisations aujourd'hui;
5. Les étapes de développement d'une équipe;
6. Compétences de communication;
7. Leadership partagé;
8. Chapeaux de la réflexion de DeBono;
9. Les conflits de l'équipe de Gestion;
10. La fiducie / modèle de relation;
11. Obtenir un consensus;
12. Facteurs équipe de mise en forme;
13. Équipe résolution de problèmes;
14. Analyse SWOT.

Population cible:

Tous les employés ou des gestionnaires qui travaillent dans ou à gérer un milieu de travail en équipe.

Méthodologie:

Présentations, exercices, activités de groupe et jeux de rôles.

Retombées:

Développer les compétences pour comprendre, développer et travailler dans un environnement qui met à profit les résultats du travail d'équipe.

Titre du cours: W09 - La résolution des conflits

Durée du cours: 1 ou 2 jours

Nombre maximum de participants: 18 (idéal 12-14)

Objectifs de la formation:

Les conflits ont un effet négatif sur la réalisation des objectifs. Pour résoudre un conflit, les membres du personnel doivent en cerner les causes éventuelles et prendre les mesures appropriées pour les enrayer ou, si le conflit s'aggrave, recourir aux techniques éprouvées de résolution de conflit. La résolution d'un conflit avant qu'il ne s'aggrave est l'approche à privilégier. À la suite de cette formation, les participants seront en mesure de:

- Analyser les situations propices à l'apparition d'un conflit;
- Choisir une stratégie pour résoudre le conflit;
- Appliquer une stratégie en vue de résoudre un conflit;
- Évaluer l'efficacité de la stratégie.

Contenu du cours:

Séance 1. L'analyse du conflit - Le but de cette séance est d'identifier les caractéristiques de situations de conflits, et d'en analyser les variables. Parmi ces variables, on peut retrouver; les personnes impliquées, leurs cultures et leurs valeurs, la nature même du conflit, la gravité de la situation, et la/les cause(s) du conflit.

Séance 2. Stratégies de résolution de conflits - Il y aura présentations d'exposés et de démonstrations, l'administration d'instruments d'évaluation intitulés le Thomas-Kilmann Conflict Modes (version française). Il sera question surtout d'un modèle fondé sur deux éléments principaux – l'assertivité et le degré de coopération.

Séance 3. L'application de la stratégie - Au cours de cette séance, les participants auront l'occasion d'appliquer une stratégie. Vos hypothèses, vos réactions, votre culture, votre habileté à communiquer et votre capacité à recevoir de la rétroaction ont tout un impact sur votre efficacité.

Séance 4. L'évaluation de l'efficacité de la stratégie - Au cours de cette séance, les participants apprendront à déterminer si leurs tentatives de résolution se sont avérées efficaces. On fera ressortir la nécessité d'obtenir une rétroaction, de vérifier les renseignements et de poser des questions.

Population cible:

Employés, gestionnaires et superviseurs.

Méthodologie:

Cette formation comprend de la théorie ainsi que des exercices pratiques. Une approche expérientielle incluant des jeux de rôles fait partie de cette formation. Les participants auront la chance de partager des expériences personnelles et organisationnelles qui potentiellement favorisent les conflits. L'instrument Thomas-Kilmann Conflict Mode (version française) qui illustre les cinq stratégies sera au cœur de cette formation.

Retombées:

Ce cours fournira aux participants les connaissances et les compétences nécessaires à la résolution des conflits qui peuvent surgir en milieu de travail.

Titre du cours: W10 - Prévention du harcèlement

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 18 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

Cet atelier d'une demi-journée vise non seulement à présenter le problème du harcèlement, mais aussi à donner les outils nécessaires pour identifier des situations potentielles de harcèlement et pour promouvoir des attitudes et des comportements prévenant le harcèlement.

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de:

- De comprendre la définition du Harcèlement;
- De reconnaître le lien entre le conflit et le harcèlement dans le milieu de travail;
- Développer les habiletés afin de reconnaître les premières étapes et types de conflits;
- Développer les stratégies appropriées afin de résoudre les conflits et ainsi réduire le potentiel de harcèlement.

Contenu du cours:

1. Identification des attentes;
2. La politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail de votre organisation;
3. Définition de conflit et de harcèlement;
4. Exemples de harcèlement;
5. Les 4 étapes de la résolution des conflits:
 - Analyse;
 - Stratégie(es);
 - Mise en œuvre;
 - Évaluation.
6. Étude de cas.

Population cible:

Employés, gestionnaire et superviseurs.

Méthodologie:

Une approche « expérientielle » est recommandée pour cette formation; un ratio de 35% exposés / 65% exercices pratiques est utilisé.

Retombées:

Les participants seront mieux outillés pour comprendre, prévenir et gérer le harcèlement.

Titre du cours: W11 - Embauche pour la réussite: Techniques d'entrevue comportementale

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 16 (idéal 12-14)

Objectifs de la formation:

- Reconnaître les coûts encourus par une organisation quand une décision d'embauche est mal exécutée;
- Mettre en place un processus d'entrevue équitable et cohérent pour la sélection des employés;
- Préparer de meilleures offres d'emploi et utiliser une variété de marchés;
- Être en mesure de développer une analyse de l'emploi et de la position profil;
- Utilisation traditionnelle, comportementale, axée sur la réussite, holistique, et sur des questions d'entrevues situationnelles;
- Améliorer les compétences de communication qui sont essentielles pour un recruteur qualifié;
- Interroger efficacement des candidats difficiles;
- Vérifier les références plus efficacement;
- Comprendre les lois fondamentales reliées aux marchés du travail et aux droits humains qui peuvent influencer sur le processus d'embauche.

Contenu du cours:

1. Le coût des erreurs d'embauche;
2. Pourquoi utiliser les techniques d'entrevue comportementales;
3. Comment obtenir l'information dont vous avez besoin;
4. Directives de publicité;
5. Aptitudes à la communication;
6. Rédiger les questions d'entrevue;
7. Dépistage du CV défendable;
8. Développer un format d'entrevue efficace;
9. Les questions éthiques et juridiques;
10. Techniques d'entrevue;
11. Poser des questions et écouter les réponses;
12. La vérification des références.

Population cible:

Tous les employés ou les gestionnaires sont impliqués en quelque sorte avec le processus de recrutement et de sélection.

Méthodologie:

Présentations, exercices, activités de groupe et jeux de rôles.

Retombées:

Développer les compétences pour comprendre le processus de recrutement et de sélection. Améliorer la qualité et la rétention des nouveaux embauchés.

Titre du cours: W12 - Créer un environnement de travail respectueux

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

À la fin de l'atelier, les participants pourront:

- Définir l'intimidation au travail, le harcèlement et la discrimination;
- Les dynamiques et les effets de l'intimidation, le harcèlement et la discrimination;
- Identifier les comportements irrespectueux à éviter;
- Comprendre leurs rôles et responsabilités à l'égard de l'intimidation, le harcèlement et la discrimination;
- Utilisez leur pouvoir personnel pour résoudre et prévenir ces problèmes;
- Comprendre comment leur organisation répond si elles ont besoin d'aide;
- Utiliser des sanctions pour favoriser un milieu de travail respectueux.

Contenu du cours:

Ce cours est destiné à assurer que les employés à tous les niveaux sont conscients que nous sommes tous responsables pour résoudre les conflits, pour empêcher et éliminer le harcèlement en milieu de travail et de créer, collectivement et individuellement, un milieu de travail respectueux. Grâce à des exercices et des discussions, les participants seront en mesure de:

- Reconnaître l'intimidation au travail, le harcèlement et la discrimination et l'effet qu'elle a sur le lieu de travail;
- Comprendre leur organisation politique et des directives sur la prévention de l'intimidation, le harcèlement et la discrimination et de leurs rôles et responsabilités;
- Comprendre le processus de résolution du harcèlement et les ressources en place dans leur organisation pour aider.

Population cible:

Les gestionnaires, superviseurs, chefs d'équipe, les cadres supérieurs / cadres, personnel RH / gestionnaires / gestionnaires de risques, toute personne responsable de la gestion / supervision et la formation des employés à tous les niveaux.

Méthodologie:

Des études de cas et des exercices basés sur des travaux liés à des questions de la vie réelle seront utilisés pour sensibiliser les participants de leurs propres perceptions, les stéréotypes et ce qu'ils considèrent comme l'intimidation, le harcèlement et la discrimination ou non.

Retombées:

Les participants apprendront, à travers des discussions et des études de cas, l'importance de leurs perceptions et les attentes de leur organisation en ce qui concerne la culture, la diversité, l'inclusion, le multiculturalisme, les questions intergénérationnelles, la discrimination, le racisme et tous les éléments des droits de la personne au Canada.

Titre du cours: W13 - Travail en équipe multigénérationnelle

Durée du cours: 3 heures

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 16-20)

Objectifs de la séance:

- Connaître les différentes valeurs, styles de travail, et l'éthique de chaque génération;
- Voir l'environnement de travail d'un nouvel œil;
- Connaître ce qu'un leader peut faire pour aider les membres de son équipe à être plus productifs au sein d'une diversité multigénérationnelle dans le milieu de travail;
- Connaître les enjeux et stratégies pour créer un environnement de travail satisfaisant et collaboratif; et
- Bâtir une fondation pour une plus grande productivité, rétention, flexibilité et développement des affaires.

Contenu du cours:

Pour la première fois dans l'histoire de la fonction publique, l'environnement de travail comprend 4 générations avec ses cultures et valeurs.

Cette formation de 3 heures vise à rendre les participants (es) conscients de l'importance de comprendre chaque génération et découvrir les valeurs de chaque groupe. Cette compréhension aidera les générations à communiquer de façon plus efficace et à partager des idées. Cette compréhension n'est pas une solution magique aux différences intergénérationnelles, car celles-ci sont influencées par les comportements individuels. Cette compréhension fournira toutefois une solide base pour mieux connaître les besoins et les motivations de chaque groupe. Le manque de sensibilisation aux différences générationnelles et le manque de communication efficace entre les générations peuvent avoir des répercussions sur:

1. Le taux de roulement des employés;
2. Coûts tangibles, tels que (recrutement, embauche, formation et rétention);
3. Grievs et plaintes;
4. Manque ou perception de manque d'impartialité et d'équité.

Population cible:

Tous les employés et gestionnaires de la fonction publique.

Méthodologie:

Une présentation PowerPoint humoristique et interactive.

Retombées:

Les participants auront une meilleure compréhension de l'impact multigénérationnel sur les équipes en milieu de travail.

Titre du cours: W14 - Coaching et mentorat

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-16)

Objectifs du cours:

- Définir le coaching, le mentorat et le modèle GROW;
- Identifier et fixer des objectifs appropriés en utilisant la technique SMART de fixation d'objectifs;
- Identifier les étapes nécessaires à la définition de l'état actuel ou la réalité de la situation de votre employé;
- Identifier les étapes de l'élaboration d'un plan et motiver votre employé pour réaliser ce plan;
- Identifier les avantages d'établir et de favoriser la confiance avec votre employé;
- Identifier les étapes pour donner une rétroaction efficace tout en maintenant la confiance;
- Identifier et surmonter les obstacles communs;
- Identifier lorsque le coaching doit se terminer et aider votre employé à trouver d'autres opportunités de croissance;
- Identifier la différence entre le mentorat et le coaching.

Le contenu des cours:

Ce programme d'apprentissage interactif invite les participants à explorer le coaching et le mentorat comme outils de gestion pour soutenir les employés dans l'identification et la résolution de leurs besoins d'apprentissage, des problèmes et des situations particulières, grâce à l'utilisation de méthodes de transfert des connaissances et des habiletés en milieu de travail.

Population cible:

Les gestionnaires et les superviseurs qui veulent aider les employés à atteindre leur plein potentiel et à améliorer leur contribution à leur organisation.

Méthodologie:

Grâce à l'utilisation d'exercices et études de cas, les participants mettront en pratique les techniques et les outils présentés. Notre approche expérientielle de l'apprentissage assure que chaque activité est basée sur le transfert des connaissances et des compétences à l'intérieur et, au-delà de la salle de classe.

Retombées:

Les participants seront en mesure d'utiliser des techniques éprouvées qui les aideront à améliorer leur capacité à transférer les connaissances et les habiletés.