

ACTIVITÉS DE FORMATION 2020-2021



RESPONSABLES EN MATIÈRE DE CONFLITS ET HARCÈLEMENT



CADRE JURIDIQUE ET ANALYSE DE RECEVABILITÉ EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Cette formation a pour objectif principal de permettre aux participants de comprendre les enjeux de l'analyse de recevabilité d'une plainte. Cette dernière permet de vérifier si la conduite signalée à l'employeur constitue un cas de harcèlement psychologique. La compréhension des principes directeurs de l'analyse de recevabilité et des meilleures pratiques en la matière est fondamentale pour assurer la mise en œuvre judicieuse du processus de traitement des plaintes, dans le respect des droits de toutes les parties.

Objectifs proposés

- Comprendre les enjeux de l'analyse de recevabilité d'une plainte de harcèlement psychologique
- Identifier les critères de recevabilité d'une plainte de harcèlement psychologique
- Savoir appliquer les connaissances théoriques à des situations pratiques
- Adopter les meilleures pratiques en la matière
- Approfondir les éléments substantifs de la définition du harcèlement ainsi que les facteurs d'appréciation

Éléments de contenu

- Obligations légales de l'employeur
- Rôles et responsabilités du syndicat
- Mesures provisoires pendant le traitement de la situation
- Critères de recevabilité d'une plainte de harcèlement psychologique
- Définition du harcèlement psychologique et harcèlement sexuel
- Interprétations jurisprudentielles des critères de recevabilité
- Étude de recevabilité et le caractère sérieux de la plainte

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	1 bloc de 6h00	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

NOUVELLE FORMATION

CADRE JURIDIQUE ET ANALYSE DE RECEVABILITÉ EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT SEXUEL, DE HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE ET DE MICRO-AGRESSIONS

Cette formation a pour objectif principal de permettre aux participants de comprendre les enjeux liés aux questions du harcèlement sexuel, du harcèlement discriminatoire et du phénomène des micro-agressions et de les appliquer aux critères de l'analyse de recevabilité d'une plainte de harcèlement. Cette dernière permet de vérifier si la conduite signalée à l'employeur constitue un cas de harcèlement sexuel ou discriminatoire. La compréhension des principes directeurs de l'analyse de recevabilité et des meilleures pratiques en la matière est fondamentale pour assurer la mise en œuvre judicieuse du processus de traitement des plaintes, dans le respect des droits de toutes les parties.

Objectifs proposés

- Comprendre les enjeux de l'analyse de recevabilité d'une plainte de harcèlement sexuel ou discriminatoire
- Identifier les critères de recevabilité d'une plainte de harcèlement sexuel ou discriminatoire
- Définir la micro-agression, savoir l'identifier et l'analyser à la lumière des critères de l'analyse de recevabilité d'une plainte de harcèlement sexuel ou de harcèlement discriminatoire
- Savoir appliquer les connaissances théoriques à des situations pratiques
- Adopter les meilleures pratiques en la matière
- Approfondir les éléments substantifs de la définition du harcèlement sexuel ou discriminatoire ainsi que les facteurs d'appréciation
-

Éléments de contenu

- Obligations légales de l'employeur
- Rôles et responsabilités du syndicat
- Mesures provisoires pendant le traitement de la situation
- Critères de recevabilité d'une plainte de harcèlement sexuel ou discriminatoire
- Définition du harcèlement sexuel et du harcèlement discriminatoire
- Interprétations jurisprudentielles des critères de recevabilité
- Étude de recevabilité et le caractère sérieux de la plainte

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	1 bloc de 6 h00	
Coût	Membres	450 \$
	Non membres	600 \$

MISE À JOUR DE LA JURISPRUDENCE RENDUE EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Cette formation vous permettra de prendre connaissance des jugements marquants rendus par les tribunaux compétents en cette matière.

L'interprétation jurisprudentielle des articles 81.18, 81.19, 123.7 et 123.16 de la Loi sur les normes du travail sera priorisée. Nous analyserons en profondeur et de façon interactive les principales décisions rendues par la Cour d'appel, la Cour supérieure, les tribunaux d'arbitrage, la Commission de la fonction publique, la Commission des relations de travail et Tribunal administratif du travail (division Relations de travail), la Commission des lésions professionnelles et Tribunal administratif du travail (division Santé et Sécurité) ainsi que par la Commission d'accès à l'information.

Objectifs proposés

Faire connaître les développements jurisprudentiels récents pouvant avoir un impact et une influence sur les pratiques de gestion en matière de harcèlement psychologique.

Éléments de contenu

Survol des développements récents des articles pertinents de la :

- Loi sur les normes du travail
- Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
- Charte des droits et libertés de la personne

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	1 journée	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

NOUVELLE FORMATION

ENQUÊTE INTERNE ET RAPPORT À LA GESTION EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

L'employeur qui reçoit une plainte pour harcèlement psychologique doit, après en avoir évalué la recevabilité, mettre en place les mesures requises, dont la réalisation d'une enquête, si le traitement informel par la médiation, par exemple, s'avère inapproprié ou inacceptable pour l'une ou l'autre des parties.

Cette formation a pour objectif principal de permettre aux participants de comprendre les enjeux de l'enquête d'une plainte de harcèlement psychologique, de leur transmettre des outils concrets afin qu'ils soient en mesure d'intervenir au besoin en tant qu'enquêteurs internes et enfin, de formuler des recommandations en vue de mettre en place un plan d'intervention comprenant ou des modes appropriés de prévention et de règlement de différends (PRD) pour le rétablissement du milieu de travail post-enquête.

Objectifs proposés

- Connaître et adopter des stratégies et techniques appropriées pour intervenir en tant qu'enquêteur interne
- Approfondir les meilleures pratiques pour réaliser une enquête réussie en toute équité
- Appliquer les éléments substantifs de la définition du harcèlement ainsi que les facteurs d'appréciation à des situations concrètes
- Savoir reconnaître les limites du modèle de l'enquête réalisée à l'interne et celles liées aux champs d'exercices prévues par les lois professionnelles
- Accroître ses connaissances du processus d'enquête afin de mieux comprendre le travail d'enquêteur interne ou externe

Éléments de contenu

- Choix de l'enquêteur interne ou externe
- Déroulement de l'enquête
- Mesures provisoires pendant le traitement de la situation
- Obtention de la version des parties et des témoins
- Analyse de la crédibilité des témoignages
- Analyses individuelles et analyses globales
- Rapport d'enquête et son contenu
- Conclusion: plainte fondée, non fondée, avec faute contributive, frivole ou de mauvaise foi
 - Recommandations (rapport à la gestion):
 - Constats sur les facteurs de risque identifiés
 - Analyse des mesures préventives et défensives
 - Recommandations pour rétablissement du milieu de travail
 - Plan d'intervention pour le traitement de la situation post enquête

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	1 bloc de 6h00	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

LA MÉDIATION INTERNE EN MILIEU DE TRAVAIL

Intervenir efficacement en tant que médiateur interne pour résoudre des situations problématiques complexes au sein de leur milieu de travail.

La volonté des organisations d'agir efficacement en amont du harcèlement psychologique s'inscrit dans le cadre des récents développements jurisprudentiels qui obligent l'employeur à prévenir les situations à risque, à identifier de manière précoce et à faire cesser les situations inappropriées en milieu de travail. Les conseillers en ressources humaines et les personnes qui sont responsables du traitement des plaintes doivent dorénavant posséder des compétences de base en médiation pour dénouer rapidement et efficacement les situations conflictuelles.

En abordant les thèmes spécifiques de la communication, l'écoute active, l'identification des besoins et des intérêts, la gestion des résistances, ainsi que la gestion des émotions fortes et des impasses, ce programme de formation vise à former des facilitateurs internes capables de maîtriser le processus de résolution de conflits en adoptant les stratégies et techniques de médiation, et ce, dans le but de contribuer au maintien d'un milieu de travail sain, exempt de situations de harcèlement psychologique. Ce programme propose d'abord d'exposer le contenu de l'obligation préventive de l'employeur en matière de harcèlement.

Afin d'être en mesure d'identifier les situations propices à l'utilisation de la médiation interne, les participants seront appelés à analyser différents cas pratiques pour poser un bon diagnostic de conflit. Ils devront ensuite dresser un plan d'intervention comprenant divers modes de PRD dont la médiation constitue le processus central.

Objectifs proposés

- Établir un bon diagnostic de conflit et un plan d'intervention permettant l'utilisation appropriée de la médiation à des situations particulières
- Pratiquer les quatre étapes de la médiation interne en milieu de travail
- Pratiquer des stratégies et des techniques d'intervention sur la communication en médiation
- Pratiquer des stratégies et des techniques d'intervention sur la gestion des émotions fortes et la gestion des impasses en médiation
- Pratiquer des stratégies et des techniques d'intervention sur la négociation des intérêts et le développement des options de solutions en médiation
- Connaître les limites du modèle de médiation interne en milieu de travail

Éléments de contenu

- Les grands principes de la médiation
- Théories de la négociation
- La médiation : définition, avantages et inconvénients
- Les étapes du processus de médiation
- Techniques et connaissances sur la communication
- Stratégies pour dénouer les impasses
- Le rôle du gestionnaire comme facilitateur « neutre »
- L'intervention du gestionnaire comme médiateur – opportunités et limites à son intervention

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 6h00	
Coût	Membres	595 \$
	Non membres	745 \$

L'APPROCHE TRANSFORMATIVE EN RÉOLUTION DE CONFLITS

Cette formation vise l'approfondissement des connaissances et l'intégration des techniques d'intervention propres à l'approche transformative du conflit, permettant aux participants de développer de nouvelles habiletés pour gérer les situations conflictuelles dans lesquelles ils sont appelés à intervenir.

Éléments de contenu

Cette formation portera plus particulièrement sur :

- Les principes fondateurs et les objectifs de l'approche transformative en lien avec le conflit, son impact et l'intervention en prévention et résolution de conflit
- Les techniques d'intervention propres à l'approche transformative

Cette formation amène les participants à comprendre les fondements de l'approche transformative et propose divers exercices leur permettant d'intégrer les notions présentées et de s'approprier les outils d'intervention proposés.

Afin de favoriser l'apprentissage, une partie de la formation est consacrée à des mises en situation au cours desquelles les participants sont appelés à mettre en pratique les techniques d'intervention de l'approche transformative, à l'aide de jeux de rôles adaptés à leurs champs d'activité. Dans une optique de codéveloppement, la formatrice commente les prestations et suscite l'échange entre les participants quant aux pratiques observées et leurs impacts.

Cette formation s'adresse à toutes les personnes pouvant être appelées à intervenir dans la prévention, la gestion et la résolution de conflits au sein des ministères et organismes membres du RRSPT, tels que les gestionnaires, chefs d'équipe, conseillers en ressources humaines, coordonnateurs et conseillers en santé, bien-être et prévention du harcèlement, facilitateurs et médiateurs internes, conseillers en relations de travail et autres professionnels impliqués dans la prévention et le règlement des différends.

Elle représente une belle opportunité d'acquérir les habiletés recherchées chez les répondants en matière de conflits et de harcèlement compte tenu de l'évolution de leur rôle et de leur pratique. Étant appelés à conduire plus souvent par eux-mêmes des facilitations et travaillant de plus en plus selon la logique intégrative et participative du règlement des conflits, les techniques enseignées leur permettront d'exercer avec assurance ce rôle de facilitateur attendu.

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	4 blocs de 3h30	
Coût	Membres	595 \$
	Non membres	745 \$

NOUVELLE FORMATION

INTERVENTION EN CONFLIT DE GROUPE

Cette formation porte sur les interventions possibles pour traiter les conflits de groupe en milieu de travail. Elle s'adresse à toute personne pouvant être appelée à intervenir dans la prévention, la gestion ou la résolution de conflits au sein des ministères et organismes, tels que les gestionnaires, conseillers en ressources humaines, répondants en matière de conflits et harcèlement, facilitateurs internes, conseillers en relations de travail.

Objectifs proposés

- Savoir détecter les situations à risque de dégénérer en conflit de groupe
- Choisir le(s) mode(s) d'intervention approprié(s), selon le contexte
- Développer des habiletés pour exercer un rôle de facilitateur

Éléments de contenu

- Les phases de développement du conflit
- Impact sur les individus, l'équipe, l'organisation
- Enjeux et cadres de références
- Les interventions possibles pour la résolution de situations conflictuelles dans une équipe de travail

Déroulement

Des capsules théoriques, activités et échanges permettraient d'aborder les points suivants:

- Interventions à privilégier
- Facteurs de succès
- Pièges à éviter
- Impacts favorables ou défavorables
- Qui devrait intervenir? Quand? Comment?
- Les personnes à impliquer dans la démarche de rétablissement du climat de travail

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	1 bloc de 4h00	
Coût	Membres	325 \$
	Non membres	475 \$

RÔLE ET HABILITÉS DU GESTIONNAIRE AU REGARD DU CLIMAT DE TRAVAIL

En continuité des actions qu'ont entreprises les ministères et organismes pour sensibiliser leur personnel à l'importance d'adopter des conduites respectueuses et empreintes de civilité, voici une formation qui permettra aux gestionnaires de faire un pas de plus dans leur responsabilité d'assurer un climat de travail sain. La formation s'articule autour de l'hypothèse selon laquelle les gestionnaires sont appelés à porter alternativement ou concurremment cinq chapeaux, selon les situations auxquelles ils font face. Ces chapeaux, qui permettent des interventions parfois préventives et d'autres fois curatives, sont essentiels pour tous gestionnaires.

Plus spécifiquement, cette formation vise à outiller les gestionnaires pour qu'ils soient en mesure de faire face à des situations de tensions relationnelles, pouvant potentiellement se transformer en harcèlement psychologique. Souvent confrontés en première ligne aux difficultés au travail vécues par leurs subordonnés, ils apprendront également à reconnaître les facteurs de risque associés au harcèlement psychologique de sorte à pouvoir les contenir en amont ou intervenir en aval, le cas échéant. Ceux-ci seront sensibilisés quant à leur propre responsabilité à cet égard et à la latitude dont ils disposent pour ce faire.

Objectifs proposés

- Distinguer la frontière entre le droit de gérance et l'abus de droit
- Préciser les obligations légales de l'employeur
- Reconnaître les facteurs de risque pouvant conduire au harcèlement
- Reconnaître les facteurs de protection à mettre en place afin de diminuer le risque de détérioration du climat relationnel dans une équipe
- Reconnaître certains signaux d'alarme pouvant laisser croire à la présence de conflits/harcèlement psychologique au sein d'un groupe
- Connaître les stratégies d'intervention pour prévenir le harcèlement psychologique
- Identifier les actions à entreprendre devant une situation de harcèlement psychologique potentielle
- Reconnaître les conséquences de l'inaction sur le climat de travail
- Reconnaître les situations qui nécessitent l'intervention d'un tiers

Éléments de contenu

- Les facteurs de risque au climat de travail : rôles mal définis, incivilité, conflits, prestation de travail lacunaire, supervision abusive, etc.
- Les facteurs de protection au climat de travail : des ingrédients à cultiver
- La responsabilité légale de l'employeur de prévenir et de faire cesser : l'obligation corollaire des gestionnaires
- La distinction entre le droit de gérance et l'abus de droit
- Les stratégies d'intervention et leur prémisse : le courage managérial
- Les conséquences de l'inaction
- Les limites de l'intervention d'un gestionnaire

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h30	
Coût	Membres	450 \$
	Non membres	600 \$

ANIMER AVEC AISANCE UN ATELIER VISANT À CONVENIR D'UNE CHARTE D'ÉQUIPE

Les tensions entre coéquipiers sont souvent associées aux façons d'interagir les uns avec les autres. Chacun a ses propres normes et son propre seuil de tolérance. À quel moment un employé (ou même un gestionnaire) est-il légitimé de « mettre ses limites »?

Un excellent moyen de définir ce qui est acceptable au sein d'une équipe de travail est de convenir d'une charte d'équipe. Ces valeurs ou attitudes, traduites en comportements observables, deviendront les normes qui baliseront les interactions entre collaborateurs.

Trop souvent, nous avons le réflexe de penser « Ça va de soi... on ne devrait pas avoir à convenir des bonnes manières! ». Nos nombreuses interventions au niveau du climat de travail démontrent qu'avec le défi de la diversité, vient celui de se donner des balises communes. Il ne suffit malheureusement pas d'affirmer que l'on doit être respectueux... pour que ça se passe... chacun ayant sa propre définition de ce qu'est le respect! Les gestionnaires ont tout intérêt à convenir des comportements attendus, de concert avec ses employés. Il s'agit d'une excellente façon de se mettre au diapason et de les responsabiliser!

Quel est le déroulement-type d'un tel atelier visant à convenir d'une charte d'équipe? Quels sont les objectifs visés? Comment démarrer la rencontre de façon stimulante? Quels sont les outils ou techniques d'animation qui favorisent des échanges positifs et constructifs? Comment stimuler la participation des employés moins participatifs? Comment limiter les risques de dérapages?

Ces questions sont au cœur du perfectionnement que nous vous proposons. Cet atelier de formation vise les personnes souhaitant rehausser leur niveau d'aisance pour animer un atelier de travail visant à convenir d'une charte d'équipe, à laquelle les employés adhéreront.

Plusieurs des apprentissages réalisés seront bien entendu transférables à d'autres contextes.

Objectifs proposés

À la fin de cette session, les participants :

- Connaîtront les huit (8) étapes-clés d'un atelier performant et stimulant
- Auront solidifié leurs assises permettant d'animer ce type d'atelier
 - Relativement aux concepts de civilité ou de considération
 - Quant au déroulement-type
 - Associées aux activités ou aux techniques d'animation
- Se seront approprié les trois (3) fonctions de l'animation
- Sauront comment démarrer l'atelier de travail de façon stimulante
- Auront anticipé les défis et obtenu des stratégies pour les relever
- Auront rehaussé leur niveau de confiance pour animer cet atelier

Éléments de contenu

Concepts généraux

- Le processus en 8 étapes d'un atelier stimulant et performant
- Les 3 fonctions de l'animateur
- Les règles du jeu
- Les situations difficiles à gérer

Concepts spécifiques

- Deux stratégies pour démarrer l'atelier
- Les nuances entre civilité et considération
- La différence entre une attitude et un comportement
- Deux façons d'identifier les comportements à favoriser
- Quelques façons de favoriser un large consensus autour des attitudes ou des comportements à retenir
- Des moyens de convenir des conditions à se donner pour accepter d'être directement interpellé en cas d'écart de comportement
- Un outil pour s'interpeler de façon recevable
- Le processus d'escalade à privilégier, au besoin

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h00	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

TROUVER L'ÉQUILIBRE ENTRE ÉCOUTE ET RIGUEUR : ADOPTER UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE ET HUMAINE DANS VOS INTERVENTIONS

Dans les différents champs de pratique de la gestion des ressources humaines, et principalement dans celui de la santé des personnes au travail, il arrive qu'en tant que conseillers vous deviez soutenir des employés qui vivent des moments difficiles (retour au travail, conflits, harcèlement, surcharge de travail, hyper stress) qui se doivent d'être pris en charge par l'organisation elle-même au-delà d'un accompagnement que peut offrir le programme d'aide aux employés.

Pour pouvoir bien exercer votre rôle dans ce contexte, il importe de savoir se positionner adéquatement et de posséder les techniques nécessaires pour pouvoir à la fois demeurer empathique et centré sur les objectifs à atteindre.

Certaines interventions peuvent être plus difficiles à conduire que d'autres et amener ainsi les conseillers à adopter certaines attitudes qui ne rendent service à personne, pas même à ceux que l'on essaie de satisfaire. Alors, comment trouver l'équilibre entre l'écoute et la rigueur dans un contexte d'intervention de soutien ?

Cette formation aide les conseillers à réagir efficacement dans les situations où ils sont appelés à soutenir des employés qui vivent des difficultés devant être pris en charge par l'organisation. Elle les outille pour qu'ils développent un savoir-faire leur permettant d'être dans une écoute empathique, de mieux comprendre la réalité des employés qu'ils soutiennent, de se protéger, de rester calme et de rétablir un mode de communication efficace.

Objectifs proposés

- Définir son rôle et ses limites dans le contexte des interventions de soutien à conduire
- Apprendre les techniques de base pour être dans un mode d'écoute empathique par opposition à un mode d'écoute sympathique
- Savoir bien cerner la réalité de la personne au-delà de ce qu'elle nous rapporte pour pouvoir l'accompagner le plus adéquatement possible
- Prendre du recul, rester professionnel et demeurer centré sur les objectifs à atteindre
- Gérer ses propres émotions et ses pensées négatives dans les situations plus difficiles
- Se protéger pour éviter de porter le problème sur ses épaules

Quelques temps forts

- L'écoute et le respect de soi et de l'autre
- Le questionnement de nos valeurs
- La possibilité de rentrer léger à la maison
- Les tactiques pour gérer les différentes réactions émotionnelles des autres
- L'augmentation de son efficacité

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h00	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

SAVOIR MIEUX S’AFFIRMER DANS SES RELATIONS AU TRAVAIL ET DANS SON RÔLE CONSEIL

COMMENT ENTRER EN RELATION DE MANIÈRE CONSTRUCTIVE

Les relations que nous entretenons au travail peuvent être sources de satisfactions mais aussi de difficultés. L’affirmation de soi regroupe un ensemble de techniques comportementales visant à aider les individus à réduire leurs comportements inappropriés et à développer des comportements affirmés.

Certaines réactions émotionnelles engendrées par des difficultés relationnelles génèrent dans l’urgence des comportements de fuite ou d’affrontement qui ne sont pas toujours adaptés. Si elles se prolongent, ces réponses émotionnelles peuvent engendrer des conséquences désastreuses aux plans de la relation humaine ou de la résolution de problème.

Objectifs proposés

- Établir et maintenir de bonnes relations
- Se sentir mieux armé et en confiance avec les techniques de communication affirmée
- Apaiser ses émotions sans perdre la face
- Atteindre ses buts en respectant l’autre

Quelques temps forts

- La communication est difficile parce que nous n’entrons pas en relation
- Le comportement affirmé ni inné ni spontané, qui s’apprend et mis en place volontairement
- L’entraînement aux techniques d’affirmation de soi et ses effets sur notre état émotionnel
- Le jeu de rôle comportemental qui nous prépare à affronter les situations où il est nécessaire de s’affirmer

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h00	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

LES PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL : PARTICULARITÉS ET ENJEUX DE GESTION

Cette formation offre, aux conseillers en gestion des ressources humaines et aux gestionnaires qui souhaitent parfaire leurs connaissances et développer leurs compétences en gestion des personnes fragilisées par une problématique de santé mentale, une occasion d'acquérir de nouvelles notions à l'égard de ces problématiques ainsi que des façons de faire reconnues, ayant un impact positif dans l'accompagnement des personnes porteuses de ces troubles, et ce, avant, pendant et après l'absence.

Objectif proposé

Cette formation vise d'abord à reconnaître les signes et symptômes des troubles mentaux les plus courants et à intervenir rigoureusement. Elle permet également de démystifier certains problèmes de santé mentale et de réduire la stigmatisation de ces personnes.

Éléments de contenu

- Définition de la santé mentale
- Les effets et les conséquences du stress
- Les signes de problèmes de santé mentale chez les employés
- La dépression
- Le trouble bipolaire
- L'épuisement professionnel
- Les facteurs de risques et les facteurs de protection
- Interventions gestionnelles
- La démarche d'amélioration continue

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	1 bloc de 3h30	
Coût	Membres	325\$
	Non membres	475 \$

LES TROUBLES DE LA PERSONNALITÉ : PARTICULARITÉS ET ENJEUX DE GESTION

Les troubles de personnalité constituent un défi de taille pour les gestionnaires des organisations. Ces personnes, souvent décrites comme **personnalités difficiles ou manipulatrices**, polarisent généralement leur entourage par leurs attitudes et comportements et l'impact s'avère souvent lourd sur le climat de travail.

La journée de formation offre aux conseillers en gestion des ressources humaines et aux gestionnaires une occasion d'acquérir de nouvelles notions à l'égard des problématiques liées aux troubles de la personnalité ainsi que des façons de faire reconnues, ayant un impact positif dans l'accompagnement des personnes porteuses de ces troubles et souvent difficiles à gérer.

Cette formation vise d'abord à démystifier et à aider les gestionnaires à reconnaître les manifestations liées aux troubles de la personnalité et à intervenir rigoureusement. Divers signes indicateurs permettent de déceler ces personnes. Une bonne connaissance de pistes indicatives permet d'orienter les interventions de gestion dans une optique d'optimisation du rendement et d'évolution dans un milieu de travail sain.

Objectifs proposés

Plus spécifiquement, cette formation permettra de :

- Apprendre à distinguer les traits et les croyances des troubles de la personnalité
- Connaître les caractéristiques de l'expression des divers troubles de la personnalité
- Apprendre à contrecarrer les manipulations
- Optimiser les comportements de gestion et les adapter selon les personnes problématiques

Éléments de contenu

- Les composantes de la personnalité
- Le cycle des troubles de la personnalité
- Typologie des troubles de la personnalité
- Les stratégies de gestion pour chaque profil
- La manipulation au cœur du trouble
- Les enjeux de gestion et les facteurs de protection
- Les attitudes gagnantes

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h30	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

PRÉVENIR ET GÉRER LES DIFFÉRENDS

Tout gestionnaire désireux de rendre le terreau moins fertile à l'émergence des tensions ou des différends au sein de son équipe et souhaitant rehausser son aisance à intervenir de la bonne façon et bon moment pour résoudre les conflits. De même que toute personne responsable de les accompagner en matière de prévention ou d'intervention au niveau des conflits au travail.

Éléments de contenu

Introduction

- Les principaux défis des participants en matière de prévention ou de gestion des différends
- Des croyances limitantes
- La différence entre une tension et un conflit
- Trois principales sources de conflits en organisation
- Des facteurs de risque et des facteurs de protection

Prévention des différends

- Cinq stratégies de nature structurante
- Trois stratégies de nature opérationnelle
- Deux stratégies de nature affective

Gestion des différends

- Un canevas d'analyse d'une situation conflictuelle
- Le processus d'escalade des conflits et les signaux précurseurs
- Le choix de la stratégie d'intervention appropriée parmi quatre types d'interventions
- Les compétences essentielles du leader facilitateur
- Les étapes d'une négociation assistée
- L'expérimentation d'une négociation assistée

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h00	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

POUR MAINTENIR UN CLIMAT DE TRAVAIL OPTIMAL : OSEZ LA PRATIQUE DE LA COLLABORATION

La pratique de la collaboration constitue un puissant facteur de protection contre les tensions et les conflits au sein des équipes de travail. Malheureusement, on associe trop souvent à la collaboration, le seul fait de rassembler différentes personnes pour rencontrer un objectif commun. La pratique de collaboration, telle que nous la concevons, exige bien plus que cela. Elle demande de mettre en place des conditions qui favoriseront l'établissement d'un lien de confiance essentiel à la circulation fluide des informations entre collaborateurs. La présente formation vous permettra de découvrir différentes façons d'accroître le niveau de collaboration au sein de votre équipe ou d'identifier les zones d'amélioration pour tendre vers une collaboration plus optimale.

Objectifs visés

Au terme de cette session, les personnes participantes :

- Auront saisi l'importance d'une gestion axée tant sur l'atteinte des résultats que sur un climat de travail sain
- Auront clarifié les liens entre certains types d'information à partager et les types de relations qui en découlent
- Auront évalué le niveau actuel de collaboration qui existe dans leur équipe
- Auront jeté un regard critique sur le niveau de collaboration qu'elles-mêmes génèrent dans leurs relations au travail
- Connaîtront les composantes spécifiques de la collaboration
- Auront précisé les caractéristiques de la prise de décision en coresponsabilité
- Auront identifié des pistes d'action pour améliorer leur collaboration individuelle et celle de l'équipe

Contenus proposés

- Les caractéristiques d'une équipe consolidée
- Le concept de coresponsabilité
- Trois principes de base essentiels à la collaboration
- Trois types d'information et trois types de relation qui en découlent
- Une grille d'analyse du degré de collaboration
- Les composantes des informations structurantes, opérationnelles et affectives
- Trois comportements clés d'un gestionnaire générateur de collaboration
- Cinq critères de prise de décision en coresponsabilité

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h00	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

GESTION DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE

1^{RE} PARTIE

Sensibilisation aux différences culturelles

Objectif proposé

Intégrer les variables interculturelles dans sa gestion quotidienne

Éléments de contenu

- Prendre conscience de mes propres valeurs culturelles
 - Valeurs dominantes au Québec
 - Fiche des perceptions
- Différences culturelles
 - Individualisme et collectivisme
 - Rôle entre les sexes
 - Modes de réalisation
 - Rapport dans la famille
 - Indépendance et hiérarchie
 - Façon d'entrer en contact
 - Façon d'entretenir les contacts
 - Notions du temps
- Le choc culturel
 - Définition
 - Courbe du choc culturel
 - Conséquences du choc culturel
- La communication interculturelle
 - Les filtres de la communication
 - La communication verbale
 - La communication non verbale
 - Les styles
 - Communication directe / communication indirecte
 - Style de communication consultatif-participatif / direct-autoritaire
 - La distance spatiale
 - Fiche de culture

2^E PARTIE

Communiquer avec les travailleurs issus de l'immigration

Objectif proposé

Intégrer les techniques d'intervention interculturelle en tenant compte des variables interculturelles

Éléments de contenu

- Analyse des pratiques problématiques observées chez des immigrants en milieu de travail
 - Introduction
 - Grille d'analyse
- Paramètres à considérer en cas de problèmes
 - Variables sociodémographiques
 - Conditions de départ
 - Variables post-migratoires
 - Analyse de cas (fiche pédagogique)
- Techniques d'intervention culturelles
 - Les 9 étapes à considérer pour une intervention réussie
- Exercices pratiques des techniques d'intervention interculturelles

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h30	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$