



# AMC JOULE

## INSTITUT DE LEADERSHIP DES MÉDECINS CATALOGUE DE COURS

Taux de  
satisfaction de **98 %**

## Les avantages de l'Institut de leadership des médecins (ILM)



**Le choix du mode d'apprentissage :** Choisissez entre l'apprentissage individuel dans des cours ouverts à tous, et l'apprentissage en équipe dans des cours sur mesure offerts par notre programme de formation en milieu de travail.



**Les professeurs experts :** Les cours sont donnés par des médecins leaders et des experts du domaine.



**Le cadre de leadership reconnu :** Les cours suivent le cadre national nommé Cadre des capacités de leadership en santé LEADS.



**L'offre bilingue :** Nous proposons maintenant des cours en français (indiqués comme tel dans le catalogue).

*À noter :* En raison de la pandémie de COVID-19, tous les cours seront donnés en mode virtuel jusqu'à nouvel ordre.

## Formations agréées

L'Association médicale canadienne (AMC) et AMC Joule offrent une gamme d'activités d'apprentissage qui sont agréées par le Collège des médecins de famille du Canada (CMFC), pour le programme Mainpro+ (Maintien de la compétence professionnelle) et le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada (Collège royal), pour le programme de Maintien du certificat (MDC).

Chaque heure de cours de l'ILM donne droit à 1 crédit Mainpro+ d'apprentissage collectif et à 1 crédit du programme de MDC (section 1); il s'agit également d'une activité de formation médicale continue reconnue par le Collège des médecins du Québec (CMQ).

## À propos d'AMC Joule

AMC Joule soutient les médecins et les apprenants en médecine dans la poursuite de l'excellence clinique.

En tant que filiale de l'Association médicale canadienne (AMC), AMC Joule appuie la profession en offrant des programmes de formation continue et d'autres possibilités d'apprentissage, de même que des outils de recherche et des produits cliniques de pointe fondés sur des données probantes.

# Institut de leadership des médecins (ILM)

## Cours

Les cours offerts en français sont indiqués avec un astérisque.

	<i>Page</i>
<b>Être son propre leader</b>	
• Insights Discovery®: Explorer son potentiel de leadership* .....	4
• L'intelligence émotionnelle au service du leadership.....	5
• Le leadership personnel, ou comment définir ses valeurs et sa vision fondamentales <b>ESSENTIELS</b> .....	6
• Le leadership commence par la conscience de soi <b>ESSENTIELS</b> .....	7
• Leadership pour femmes médecins.....	8
• Optimiser la concentration du médecin leader .....	9
• Votre cheminement de carrière : compétences essentielles pour le médecin moderne.....	10
• Les fondements du bien-être des médecins* .....	11
<b>Engager les autres</b>	
• Bâtir et diriger une équipe.....	12
• Mobiliser les autres* <b>ESSENTIELS</b> .....	13
• Gestion des comportements perturbateurs .....	14
• Gestion efficace des ressources humaines.....	15
• Animer des réunions efficaces .....	16
• Le mentorat pour atteindre l'excellence.....	17
• Soins axés sur le partenariat avec les patients .....	18
<b>Atteindre des résultats</b>	
• Argent et bon sens* <b>ESSENTIELS</b> .....	19
• Diriger une culture de rendement élevé .....	20
• Mesure de la qualité pour le leadership et l'apprentissage.....	21
• L'atteinte de résultats : réflexion stratégique.....	22
• La gestion des talents pour un leadership exceptionnel.....	23
<b>Développer des coalitions</b>	
• Gestion de conflits* <b>ESSENTIELS</b> .....	24
• Stratégies de leadership pour la participation durable des médecins .....	25
<b>Transformer les systèmes</b>	
• Créer et diriger l'amélioration du système .....	26
• Influence et représentation.....	27
• Diriger le changement* <b>ESSENTIELS</b> .....	28
• Le leadership au sein des systèmes sociaux, ou comment prospérer dans la complexité....	29
• Gestion des polarités : Un leadership adaptatif pour équilibrer les priorités concurrentes.....	30
<b>Autres cours en leadership</b>	
• Conversations cruciales® – Un produit Crucial Learning® .....	31
• Crucial Accountability® – Un produit Crucial Learning® .....	32
• Introduction à la gestion médicale pour les médecins gestionnaires* .....	33



Domaines du cadre  
LEADS

Être son propre leader

Engager les autres

Atteindre des résultats

Développer des coalitions

Transformer les systèmes

Consultez  
notre équipe



ilm@amc.ca

**ESSENTIELS** Les cours de base sont jugés essentiels pour les médecins qui occupent un poste de leadership ou qui souhaitent se diriger dans cette voie.

## Insights Discovery®: Explorer son potentiel de leadership

Outil psychométrique reposant sur les principes jungiens, Dynamix® a été conçu pour favoriser la conscience de soi au travail. Son modèle simple et marquant à quatre couleurs permet à chacun de développer sa compréhension de soi et de l'autre, afin de tirer le meilleur de ses relations professionnelles.

Dans ce cours de l'Institut de leadership des médecins, vous utiliserez l'outil Dynamix® pour mieux comprendre votre façon de travailler, vos forces et la valeur que vous apportez à une équipe. Vous apprendrez aussi à reconnaître les profils professionnels afin d'améliorer l'efficacité de vos collaborations.

### Dans ce cours, vous apprendrez à :

- Tenir compte de vos préférences personnelles dans votre rôle de leader
- Élaborer des stratégies de communication efficaces pour répondre aux besoins des membres de votre équipe et créer des liens avec eux
- Comprendre quelles formes particulières prend le stress selon votre type de personnalité
- Cumuler les stratégies pour adapter votre leadership à vos préférences personnelles et le rendre encore plus efficace

### À qui ce cours s'adresse-t-il?

- Aux médecins qui ont entendu parler de Dynamix® dans le cours *Le leadership commence par la conscience de soi* ou *Conscience de soi et leadership efficace*, et qui souhaitent en savoir plus
- À tout médecin qui veut en savoir plus sur ses préférences et leur incidence sur ses relations de travail

### Évaluation préalable

Ce cours comprend un test de personnalité, le profil personnel Insights Dynamix®, qui doit être réalisé avant la première séance.

*Ce cours est offert en français et en anglais. Le cours en français peut différer légèrement.*

## L'intelligence émotionnelle au service du leadership

L'intelligence émotionnelle est une compétence essentielle au leadership en santé et a une incidence avérée sur l'efficacité dans tous les contextes cliniques, de la salle de conférence au bureau du président du Conseil jusqu'à l'hôpital et au chevet du patient. L'intelligence émotionnelle consiste en la capacité à reconnaître, à exprimer et à gérer ses émotions et celles des autres pour susciter la motivation, gérer le stress et prendre des décisions éclairées. L'expérience montre que ce type d'intelligence joue sur la qualité des soins, la communication, le stress et l'épuisement professionnel. Ce cours s'adresse à tous les médecins, peu importe où ils en sont dans leur carrière, puisque les compétences émotionnelles sont toujours importantes. Le cours repose sur une évaluation en profondeur qui mettra en évidence les forces et les nuisances émotionnelles.

### Dans ce cours, vous apprendrez à :

- Connaître la recherche sous-tendant le concept d'intelligence émotionnelle et son lien avec le leadership
- Évaluer son intelligence émotionnelle selon 15 sous-échelles et déterminer l'incidence qu'elle a sur son leadership
- Acquérir et mettre en pratique des compétences pour améliorer son intelligence émotionnelle
- Promouvoir et susciter l'intelligence émotionnelle chez les autres
- Mettre à profit ses forces sur le plan de l'intelligence émotionnelle et travailler sur ses points à améliorer

### Outil d'évaluation du leadership :

Ce cours comprend une évaluation de l'intelligence émotionnelle pour le leadership avec l'outil BarOn EQ-i<sup>MD</sup> de MHS, qu'il faut avoir faite avant l'atelier.

**À noter :** Cette formation s'adresse à vous si vous souhaitez approfondir les notions sur l'évaluation de l'intelligence émotionnelle abordées aux jours 2 et 3 du cours *Conscience de soi et leadership efficace* ou à la semaine 4 du cours en ligne *Le leadership commence par la conscience de soi*. Cela dit, la séance peut aussi vous être d'intérêt même si vous n'avez jamais suivi l'un ou l'autre de ces cours.

## ESSENTIELS

# Le leadership personnel, ou comment définir ses valeurs et sa vision fondamentales

Pour diriger les autres, il faut d'abord se connaître soi-même. Le leadership personnel et la conscience de soi, c'est avoir une bonne idée de son identité, de ses forces et de ses faiblesses. Ce cours de base invite les participants à prendre davantage conscience d'eux-mêmes par un examen de leurs propres valeurs, principes, méthodes de réflexion, hypothèses et vision de leadership.

Le cours met à profit toutes sortes d'outils et de techniques pour aider les participants à développer la conscience de soi dont ils ont besoin pour définir et parfaire leur approche de leadership. Les participants exploreront la complexité des rôles, des valeurs, des défis et des satisfactions du leadership médical; discuteront de l'incidence des valeurs et de la vision personnelles sur l'efficacité du leadership; définiront la vision de leadership personnel qui guidera leur prise de décisions; et créeront un plan d'action en développement professionnel pour leur rôle de leader.

### Dans ce cours, vous apprendrez à :

- Explorer la complexité des rôles, des valeurs, des défis et des satisfactions du leadership médical
- Discuter de l'incidence des valeurs et de la vision personnelles sur l'efficacité du leadership
- Définir une vision de leadership personnel qui guidera la prise de décisions
- Discuter des techniques d'amplification de la résonance émotionnelle chez soi et chez les autres
- Créer un plan d'action en développement professionnel pour son rôle de leader

### Évaluation en ligne :

Évaluation des valeurs personnelles (Barrett Values Centre)

**À noter :** Cette formation s'adresse à vous si vous souhaitez approfondir les notions abordées au jour 1 (avant-midi) du cours *Conscience de soi et leadership efficace* ou aux semaines 1 et 2 du cours en ligne *Le leadership commence par la conscience de soi*, qui traite de la création d'une vision personnelle, de l'exploration des valeurs personnelles et de la consolidation du plan de développement du leadership personnel. Cela dit, la séance peut aussi vous être d'intérêt même si vous n'avez jamais suivi l'un ou l'autre de ces cours.

## ESSENTIELS

# Le leadership commence par la conscience de soi

*Pour changer ou améliorer ses pratiques, il faut d'abord se connaître. La conscience de soi est la pierre angulaire du leadership.*

La vie professionnelle présente de nombreux défis: difficulté d'amener des changements importants au travail, problèmes de compatibilité avec certains types de personnalité ou démotivation. Les solutions – qui font toutes appel à la créativité, à l'innovation et à la collaboration – commencent par la conscience de soi.

Dans ce cours de l'Institut de leadership des médecins, vous amorcerez une réflexion profonde sur vous-même en examinant votre vision personnelle et vos valeurs, votre personnalité, vos aptitudes d'intelligence émotionnelle et vos forces intrinsèques. Ces réflexions vous aideront à élaborer votre plan personnel de développement du leadership.

### Dans ce cours, vous apprendrez à :

- Reconnaître l'importance capitale de la conscience de soi comme élément déterminant d'un leadership efficace
- Articuler une vision plus complète de vous-même en tant que leader, qui tient compte de vos valeurs et de vos principes personnels, de votre intelligence émotionnelle, de votre personnalité et de vos forces
- Trouver des stratégies pour tirer profit de vos forces et surmonter vos faiblesses
- Établir un plan d'action relatif à votre développement professionnel qui inclura vos objectifs personnels en matière de leadership

### Outils d'évaluation

- Test psychométrique Insights Discovery<sup>MD</sup>
- Auto-évaluation de l'intelligence émotionnelle avec l'outil Bar-On EQ-i<sup>MD</sup>
- Questionnaire StrengthsFinder<sup>MD</sup> 2.0

## Leadership pour femmes médecins

*Exploitez vos habiletés naturelles et particulières*

Puisqu'il y a de plus en plus de femmes médecins, le nombre de femmes appelées à occuper un poste de leader et à avoir une influence accrue dans le domaine des soins de santé augmente également. C'est le moment idéal pour prendre un temps d'arrêt et découvrir ce qui vous empêche de vivre votre passion et de concrétiser vos intentions. Gagnez en confiance et en audace tout en respectant vos valeurs et votre personne.

Ce cours constitue une occasion exceptionnelle pour les femmes médecins d'établir des liens entre elles. Il vise à approfondir la conscience de soi et la connaissance de soi, à définir et à développer les compétences et les forces individuelles ainsi qu'à souligner les capacités nécessaires pour aborder et surmonter les défis uniques auxquels font face les femmes médecins leaders. Chaque participante disposera des nouvelles perspectives et des outils nécessaires pour créer un plan de développement du leadership personnalisé et définir les premières mesures concrètes à prendre.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Explorer l'approche de leadership qui concorde le plus avec votre personnalité
- Exploiter vos forces naturelles afin de motiver plus efficacement les autres et de vous attaquer aux facteurs qui pourraient nuire à votre réussite
- Déterminer les éléments qui jouent sur le leadership et reconnaître les facteurs internes et externes qui ont une incidence sur l'avancement professionnel des femmes médecins d'aujourd'hui
- Apprendre des stratégies pour accroître votre efficacité en tant que leader en médecine
- Repérer des possibilités de catalyser et d'appuyer le leadership chez les femmes médecins dans notre système de santé complexe actuel et futur

## Optimiser la concentration du médecin leader

*Apprenez à repousser les distractions incessantes pour atteindre vos objectifs*

En avez-vous assez des distractions, des demandes et de la pression constantes? Des études suggèrent qu'au fil de leur carrière, les leaders adoptent un rythme de plus en plus effréné qui pourrait contribuer à l'augmentation du stress et à la diminution de la productivité. Voici venu le moment de reprendre les rênes et d'aiguiser votre concentration.

Dans ce cours de l'Institut de leadership des médecins, vous obtiendrez un cadre pratique pour vous aider à cultiver votre faculté de concentration et à accomplir ce qui vous tient à cœur. On y privilégie une approche pratique pour favoriser le développement de compétences efficaces en leadership en proposant des pratiques de gestion du temps et de pleine conscience visant à accroître la concentration.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Reconnaître que le milieu des soins de santé moderne peut être source de distractions et nuire au rendement
- Examiner le rapport entre l'attention, la résilience, l'empathie et la création de liens
- Développer votre attention ciblée et réduire les distractions
- Utiliser des techniques de pleine conscience, de pratique réflexive et de communication pour améliorer votre rendement

## Votre cheminement de carrière : compétences essentielles pour le médecin moderne

*Ayez une vision précise de votre plan de carrière – et de celui des autres*

La capacité à gérer sa carrière est une compétence essentielle que devrait posséder tout médecin. Pour avoir une vision précise de leur plan de carrière, les médecins doivent pouvoir définir leurs aspirations, repérer les occasions qui s'offrent à eux et déterminer quelles compétences leur seront utiles pour atteindre leurs buts. Ces habiletés les aideront à s'adapter au changement et leur permettront de tirer le meilleur parti possible de leur formation professionnelle.

Dans le cadre de ce programme, les participants apprendront à appliquer à leur propre situation les théories contemporaines sur la gestion de carrière. Ils exploreront leurs aspirations et élargiront leur réseau à l'aide d'un cadre factuel et d'outils pratiques de gestion. Comme les professionnels évoluent dans un monde de plus en plus volatil, incertain, complexe et ambigu (VICA), les participants seront amenés à étudier divers cheminements de carrière et à comprendre la gestion de carrière appliquée à divers modes d'exercice, comme le travail autonome, le travail en collaboration ou le travail au sein d'une organisation. Ce cours abordera également les enjeux liés à la mobilité et au fait d'avoir une double carrière, notamment.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Énoncer clairement vos aspirations professionnelles et à repérer les options qui pourraient vous aider à atteindre vos buts
- Élaborer un énoncé de carrière – une « feuille de route » – qui vous guidera de façon stratégique dans votre exploration professionnelle
- Établir des liens concrets entre les connaissances acquises durant le cours et les outils pratiques professionnels, comme le C.V., le profil LinkedIn, les techniques d'entrevue pour un emploi et les aptitudes de réseautage
- Développer votre confiance, votre résilience et votre optimisme en lien avec vos rôles actuels et à venir
- Prendre des décisions éclairées et satisfaisantes, qui respectent l'énoncé de carrière et le plan d'exploration que vous aurez élaborés pendant la formation

## Les fondements du bien-être des médecins

*Concepts de base et cadre pour aborder le bien-être des médecins*

La capacité à gérer sa carrière est une compétence essentielle que devrait posséder tout médecin. Pour avoir une vision précise de leur plan de carrière, les médecins doivent pouvoir définir leurs aspirations, repérer les occasions qui s'offrent à eux et déterminer quelles compétences leur seront utiles pour atteindre leurs buts. Ces habiletés les aideront à s'adapter au changement et leur permettront de tirer le meilleur parti possible de leur formation professionnelle.

La santé et le bien-être des médecins sont un enjeu crucial qui a des répercussions sur tous les membres des équipes de soins, les patients et l'efficacité du système de santé dans son ensemble. Divers facteurs organisationnels, notamment la lourde charge de travail, la rigueur des normes de formation et d'exercice, la rigidité de la culture médicale et la complexité des milieux de travail, font en sorte que les médecins sont exposés à des risques élevés d'insatisfaction personnelle et professionnelle, de dépression, d'épuisement professionnel et de suicide. Pour pouvoir aplanir ces difficultés, nous devons d'abord comprendre l'ampleur du problème, y compris les facteurs individuels et systémiques de l'épuisement professionnel.

Cette formation interactive en ligne et autodirigée s'adresse aux étudiants, aux résidents en médecine ainsi qu'aux médecins, peu importe où ils en sont dans leur carrière. Vous pourrez y examiner les principaux concepts du bien-être des médecins, explorer les facteurs organisationnels qui mènent à l'épuisement professionnel et prendre connaissance de résultats factuels de mesures efficaces de prévention de l'épuisement professionnel et de promotion du bien-être.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Expliquer l'incidence de l'épuisement professionnel des médecins au Canada grâce à un cadre de soutien factuel
- Discuter des répercussions de la stigmatisation et de la culture médicale sur le bien-être des médecins
- Discuter des retombées de l'équité, de la diversité et de l'inclusion de même que du leadership et de la satisfaction professionnelle sur l'épuisement professionnel
- Décrire les facteurs qui influent sur l'épanouissement professionnel
- Trouver des stratégies particulières pour réduire la prévalence de l'épuisement professionnel dans votre environnement d'apprentissage ou de travail

*Ce cours est offert en français et en anglais. Le cours en français peut différer légèrement.*

## Bâtir et diriger une équipe

Ce cours se veut une étude des défis de la gestion d'équipes, tant celles imposées que celles mises sur pied dans une optique précise. Les participants développeront les compétences nécessaires pour bâtir des équipes ultraperformantes. Non seulement ils s'instruiront sur les qualités qui font le succès des meilleurs chefs d'équipe, mais ils perfectionneront aussi leurs aptitudes de leadership pour ensuite être capables de donner une vision et une mission à leur équipe en stimulant la participation des membres et en faisant en sorte qu'ils se sentent responsables de l'atteinte des objectifs et des seuils de référence. Par des études de cas et des simulations, les participants acquerront des compétences pratiques pour motiver les membres de leur équipe, déléguer des responsabilités, instaurer une culture de collaboration, recueillir les idées des membres de l'équipe sur les projets communs, faire avancer l'équipe, gérer les conflits et donner de la rétroaction aux membres.

### Dans ce cours, vous apprendrez à :

- Discuter des qualités d'un bon leader
- Expliquer les dynamiques particulières des équipes imposées
- Définir les aptitudes requises pour diriger des équipes, autant celles ultraperformantes que celles dysfonctionnelles
- Parfaire les compétences nécessaires à la gestion de différents conflits dans une équipe
- Apprendre et mettre en pratique les façons de donner des commentaires constructifs, directs et opportuns à l'équipe dans son ensemble et aux membres individuellement

**ESSENTIELS****Mobiliser les autres**

*Mobilisez les gens en misant sur leur potentiel*

Votre capacité à mobiliser les gens qui vous entourent – à les amener à prendre leur travail à cœur, à adhérer aux objectifs de votre organisation et à travailler ensemble pour les atteindre – est essentielle à votre succès en tant que leader. Mais mettre cette compétence en pratique n'est pas simple dans les milieux de travail très complexes, où il faut interagir avec des personnes occupant diverses fonctions à divers échelons hiérarchiques, et provenant de milieux culturels différents.

Ce cours de base de l'Institut de leadership des médecins est axé sur les compétences essentielles et les outils pratiques à acquérir pour favoriser une culture organisationnelle engagée.

**Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Évaluer votre degré de participation et celui des autres au travail
- Maîtriser les grands principes de l'accompagnement
- Communiquer efficacement
- Discuter de stratégies visant à motiver les autres et à gagner leur confiance
- Mettre en pratique des méthodes d'écoute efficaces pour trouver des terrains d'entente et des points de vue communs
- Donner une rétroaction constructive

**Outil d'évaluation**

Work Engagement Profile<sup>MD</sup>

*Ce cours est offert en français et en anglais. Le cours en français peut différer légèrement.*

## Gestion des comportements perturbateurs

*Gérez – et réglez – les comportements perturbateurs*

L'Association canadienne de protection médicale (ACPM) définit le comportement perturbateur comme la conduite inappropriée d'un médecin pouvant nuire à la prestation de soins de qualité. Il peut s'agir de violence verbale, de crises de colère ou d'usages non justifiés de la force, par exemple. Le comportement perturbateur constitue un problème sérieux qui peut avoir des répercussions profondes sur la santé et le moral des collègues, et est souvent difficile à gérer et à régler. Ce cours vise à aider les médecins leaders et dirigeants à reconnaître les comportements perturbateurs et à y faire face du point de vue à la fois personnel et systémique.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Expliquer pourquoi la gestion des comportements perturbateurs en milieu de travail est pertinente aujourd'hui
- Reconnaître les croyances et les idées préconçues sur la nature et la gestion des comportements perturbateurs
- Faire la distinction entre ce qui est un comportement perturbateur et ce qui ne l'est pas
- Comprendre les répercussions d'un comportement perturbateur
- Savoir quels éléments du milieu de travail ou de la culture de l'organisation peuvent influencer ou provoquer un comportement perturbateur
- Citer trois éléments clés d'un solide code de conduite et déterminer l'efficacité d'un tel code pour assurer une équité au travail et gérer les comportements perturbateurs
- Résumer l'expérience de l'ACPM en matière de comportements perturbateurs
- Discuter de l'approche de l'ACPM pour soutenir les collègues et les leaders médicaux
- Mettre en pratique les principes d'équité, de compassion et de responsabilisation en utilisant une démarche progressive afin de résoudre les incidents liés à un comportement perturbateur
- Discuter des méthodes et des interventions pour gérer les problèmes de comportement perturbateur au travail
- Vous préparer et vous exercer à avoir une conversation de rétroaction « difficile »
- Trouver des stratégies pour soutenir la résilience personnelle en tant que médecin leader confronté à ce problème complexe
- Élaborer des stratégies de prévention pour établir un comportement professionnel respectueux au travail

## Gestion efficace des ressources humaines

*De l'embauche à l'évaluation, en passant par la motivation*

Certains médecins se retrouvent dans des postes de leadership parce qu'ils souhaitent jouer un rôle clé, et d'autres parce que c'est leur tour ou qu'ils sont les seuls à vouloir le faire. Dans les deux cas, personne ne leur apprend comment gérer des ressources humaines. On s'attend souvent à ce qu'ils apprennent par observation, et trop souvent, c'est en faisant des erreurs qu'ils tirent des leçons. Étant donné la complexité des organisations du secteur des soins de santé, les administrateurs et les médecins ont besoin d'un ensemble complexe de compétences en gestion pour réussir. Ce cours est axé sur ces compétences: il donne des conseils pratiques pour bien gérer les ressources humaines et diriger le travail.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Discuter des défis auxquels font face les médecins occupant des postes de leaders dans leur rôle de gestionnaires de ressources humaines
- Décrire les rôles et responsabilités des médecins leaders dans une organisation
- Présenter les principaux éléments et exigences du cycle du développement des ressources humaines
- Élaborer et mettre en pratique des techniques fondées sur des pratiques exemplaires afin d'optimiser l'efficacité du cycle du développement des ressources humaines (entrevue axée sur le comportement, échange constructif sur le rendement)

## Animer des réunions efficaces

*Apprenez à animer des réunions productives et stimulantes*

Étant donné l'état des soins de santé, que l'on pourrait qualifier de fluctuant, d'incertain, de complexe et d'ambigu, on tient plus de réunions que jamais. Il en résulte un trop grand nombre de réunions démotivantes et non productives qui font perdre un temps précieux.

Ce cours de l'Institut de leadership des médecins remet en question les idées préconçues à propos des pratiques de réunion classiques. Vous apprendrez à vous servir d'un modèle, d'un cadre et d'outils rigoureux pour préparer des réunions productives, et vous aurez la possibilité de mettre en pratique vos nouvelles compétences.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Déterminer si une réunion est idéale pour partager certains renseignements, résoudre des problèmes donnés ou prendre des décisions
- Préparer une réunion efficace en déterminant le contexte, les objectifs, les rôles, les procédures et les règles d'engagement qui s'y rapportent
- Vérifier la compréhension des participants, jongler avec les tâches liées à la réunion, faciliter les relations entre les participants, donner plus de place à la conversation active et gérer les comportements dysfonctionnels pour devenir un animateur hors pair
- Augmenter la productivité de vos réunions au moyen d'outils
- Adopter des pratiques exemplaires pour animer des réunions virtuelles stimulantes
- Parvenir à un consensus grâce au raisonnement divergent et convergent
- Élaborer un plan d'action pour une réunion à venir

## Le mentorat pour atteindre l'excellence

*Aidez les gens pour améliorer le rendement global*

Le leadership se présente sous plusieurs facettes, dont le mentorat, qui est de plus en plus utilisé pour exploiter le potentiel des gens et maximiser le rendement.

Ce cours vous aidera à trouver des moyens de mettre en pratique les techniques de mentorat dans toutes sortes de contextes. Votre milieu de travail étant de plus en plus axé sur la collaboration et le concept d'équipe, ces techniques pourront servir à appuyer et optimiser le rendement de votre entourage – collègues, patients, administrateurs ou autres intervenants. Vous apprendrez à instaurer une culture de mentorat qui maximise les points forts et contribue à faire augmenter la capacité de trouver des solutions créatrices à des situations difficiles.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Discuter de possibilités de rendre le mentorat utile dans le contexte médical
- Expliquer la nature de la relation mentorale et l'état d'esprit nécessaire à sa réussite
- Discuter de la façon dont le mentorat peut contribuer à la motivation et au rendement de la personne et de l'équipe
- Déterminer les stratégies à suivre pour établir une relation mentorale
- Décrire un modèle de mentorat que les médecins peuvent utiliser
- Mettre en pratique des techniques mentorales (écoute, interrogation et soutien)
- Établir un plan d'utilisation du mentorat dans votre contexte de travail

## Soins axés sur le partenariat avec les patients

*Favoriser le changement, le bien-être des médecins et la satisfaction des patients grâce aux soins axés sur le patient*

Mettez de côté ce que vous avez entendu dire au sujet des soins axés sur le partenariat avec les patients et échangez avec vos pairs pour découvrir ce que ces soins signifient pour les médecins. Pour l'essentiel, les soins axés sur le patient visent à optimiser les relations entre médecins et patients, objectif qui peut en grande partie être atteint en améliorant les communications.

Les soins axés sur le partenariat avec les patients sont personnalisés, prodigués au bon moment et conçus pour assurer le respect du patient. Les systèmes de santé qui ont adopté cette approche ont observé de nombreux avantages, notamment une amélioration du bien-être des médecins, une plus grande satisfaction des patients et une amélioration de l'efficacité au sein des organisations.

Dans le cadre de ce cours en ligne de six semaines, très interactif et axé sur la conversation, les participants apprendront de leurs pairs à intégrer les soins axés sur le partenariat avec les patients dans leur pratique, au sein d'une équipe interdisciplinaire et au sein d'une organisation. Cette formation extrêmement expérientielle s'appuie sur les connaissances acquises d'autres organisations et programmes, offrant aux participants des stratégies concrètes pour aller de l'avant. Sa structure permet aux médecins d'approfondir leur compréhension des concepts enseignés au moyen de conversations tenues avec des médecins, des membres d'équipes de soins et des leaders d'opinion reconnus, ainsi qu'en interagissant avec les autres participants et les membres du corps professoral dans le cadre de discussions en ligne et de webinaires.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Définir ce que sont les soins axés sur le partenariat avec les patients – expliquer en quoi ils consistent et ne consistent pas, et décrire leur potentiel
- Exprimer les raisons pour lesquelles les soins axés sur le partenariat avec les patients ont le potentiel de faciliter leur travail et de le rendre plus satisfaisant
- Nommer divers programmes et organismes ayant fait participer les patients aux processus de décision, d'expliquer comment ils y sont parvenus et de présenter les obstacles rencontrés en cours de route
- Planifier et mettre en œuvre des mesures concrètes pour faire participer les patients et leur famille
- Donner des exemples de situations où ils ont pu mettre en pratique les concepts enseignés

**ESSENTIELS****Argent et bon sens**

*Acquérez les connaissances nécessaires pour prendre des décisions financières et économiques*

Les médecins doivent souvent prendre des décisions qui exigent de comprendre les enjeux du financement, les répercussions financières potentielles et les compromis économiques associés. Pourtant, ces sujets sont rarement au programme des facultés de médecine. Ainsi, beaucoup de médecins ignorent toujours les rouages financiers de la profession.

Ce cours de l'Institut de leadership des médecins démystifie la comptabilité et les aspects économiques et aide à répondre à tout un éventail de questions que vous vous poserez dans vos prises de décision. Par exemple :

- Quelles informations me donne ce rapport financier?
- Est-ce que l'hôpital ou l'autorité sanitaire qui m'emploie a une bonne santé financière?
- Comment interpréter de manière critique l'évaluation économique apparemment exceptionnelle d'un nouveau médicament?
- Comment justifier l'achat de nouveaux équipements ou l'adoption d'un traitement novateur?

Des exemples réels mettront à l'épreuve votre capacité à prendre des décisions en fonction de solides principes économiques et comptables. Ce cours de base comporte du travail pratique avec des chiffriers : les participants doivent avoir accès à un ordinateur portatif doté du logiciel Excel.

**Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Utiliser avec aisance l'évaluation économique et les concepts financiers dans vos décisions financières
- Interpréter facilement des données sur le coût des soins dans votre établissement
- Faire appel à votre expertise clinique dans les discussions sur des questions d'ordre financier et économique
- Participer activement aux décisions liées au financement et aux dépenses

*Ce cours est offert en français et en anglais. Le cours en français peut différer légèrement.*

## Diriger une culture de rendement élevé

*Apprenez à comprendre la culture d'entreprise et à la mettre à profit*

On néglige souvent de porter attention à la culture au moment de mener des initiatives de changement ou de mettre en œuvre des stratégies : il s'agit pourtant d'un aspect essentiel du leadership. Plus de 70 % des initiatives de changement échouent en raison d'une attention insuffisante accordée à la culture organisationnelle. Les leaders influents connaissent et comprennent la dynamique qui sous-tend leur culture organisationnelle et sont capables de la mettre à profit pour atteindre leurs objectifs.

Grâce à la recherche de pointe et à des études de cas pertinentes, ce cours révélera en quoi la culture organisationnelle influe sur la plupart des aspects du leadership. Il aidera les médecins leaders tant officiels que non officiels à évaluer et à influencer leur culture organisationnelle. Les participants découvriront des stratégies précises pour concevoir et façonner leur culture de façon plus intentionnelle, tout en gérant les risques associés à la dynamique de cette dernière. Le cours privilégie une approche pratique afin d'aider les participants à acquérir des compétences de leadership efficaces et à mettre en œuvre des processus visant à favoriser des cultures saines propices aux initiatives de changement et à promouvoir l'innovation dans différents contextes, que ce soit au sein de groupes de travail ou de programmes ou d'établissements de plus grande envergure.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Décrire comment les médecins leaders relient la stratégie, la culture et le leadership
- Acquérir les compétences nécessaires pour diriger des initiatives de changement dans un cadre culturel qui définit la situation actuelle et les situations futures idéales
- Évaluer et expliquer la meilleure façon de mettre à profit la culture pour améliorer les relations de travail et promouvoir l'innovation
- Élaborer une stratégie axée sur le maintien de la culture pour harmoniser le système, renforcer la capacité (tant de la direction que du personnel de première ligne), intégrer un système d'évaluation de la culture et gérer les comportements inadaptés

## Mesure de la qualité pour le leadership et l'apprentissage

*Améliorez le système et les résultats cliniques de vos patients à l'aide de données*

Vous tentez d'améliorer le rendement de votre système, le cheminement des patients, l'accès aux soins, la sécurité ou les résultats cliniques dans votre milieu de travail? Le mot « statistique » vous donne des sueurs froides? Si vous vous reconnaissez dans ces situations, ce cours est pour vous. Cette formation de deux jours vous renseignera sur les données et la façon d'en tirer des renseignements et des connaissances qui vous aideront à améliorer votre système et les résultats pour vos patients. Avec des méthodes d'enseignement très interactives et de nombreux exercices pratiques, ce cours vous enseignera les meilleures façons de recueillir des données ainsi que la manière de les analyser au moyen de méthodes statistiques simples – comparativement aux statistiques traditionnelles – et de les présenter de façon efficace. Vous aurez une meilleure compréhension des mesures de la qualité et de la manière de les utiliser à la fois dans le cadre de votre rôle de leader et de vos projets d'amélioration de la qualité.

Vous recevrez des outils pratiques de graphiques de contrôle statistique de processus à l'aide de macros; les participants qui sont intéressés à explorer ces outils et à recevoir des conseils pendant les pauses ou le déjeuner devraient apporter un ordinateur portable doté du logiciel Excel. En outre, vous devriez déjà comprendre les éléments fondamentaux de l'amélioration de la qualité (c.-à-d. avoir suivi le cours *Créer et diriger l'amélioration du système/Amélioration de la qualité de l'établissement d'ordonnances*, ou l'équivalent).

**Manuel recommandé :** Le contenu du cours renvoie souvent à l'ouvrage intitulé *The Health Care Data Guide: Learning from Data for Improvement* (Provost et Murray, 2011). Le manuel n'est pas obligatoire, mais vous pourriez trouver utile de vous le procurer avant ou après le cours.

### Dans ce cours, vous apprendrez à :

- Démontrer que vous comprenez le lien entre la mesure aux fins de la recherche, et de l'amélioration des comportements responsables et de la qualité
- Discuter de façon critique de cadres de mesure
- Créer des définitions conceptuelles et opérationnelles des mesures de la qualité
- Cerner et aborder différentes sources et méthodes de collecte de données
- Vous servir et à discuter de supports visuels pour présenter des données afin d'examiner les écarts, y compris des graphiques d'exploitation et de contrôle statistique de processus
- Analyser tout un éventail de graphiques de contrôle statistique de processus
- Déterminer des concepts clés qui sous-tendent l'utilisation des mesures et des données dans votre rôle de leader, et en discuter

## L'atteinte de résultats : réflexion stratégique

*Élaborez des plans stratégiques solides de grande qualité pour votre organisation*

Élaborer un plan pour une organisation du secteur des soins de santé n'est pas une mince affaire. Pour être efficace, un plan stratégique doit pouvoir prendre de l'expansion, démontrer une connaissance approfondie du secteur des soins de santé, prévoir des mesures visant à atteindre des résultats et à transformer des systèmes, et avoir un caractère mesurable.

Ce cours vous expliquera en détail le processus de planification stratégique. Vous vous attaquerez, en collaboration avec d'autres participants, à des problèmes stratégiques de la vie réelle. Pour ce faire, vous vous pencherez sur des stratégies telles que l'interrogation appréciative et le leadership efficace en faveur du changement, pour faire participer les intervenants clés à la mise en œuvre de votre plan. Enfin, vous apprendrez des façons de suivre la mise en œuvre du plan pour vous assurer qu'il répond aux besoins de votre organisation. Après avoir terminé ce programme, bon nombre de participants en ont utilisé le contenu pour élaborer des plans stratégiques solides de grande qualité pour leur organisation.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Décrire l'utilité, la raison d'être et les éléments de la réflexion et de la planification stratégiques
- Analyser le contexte pour en dégager les forces motrices, les obstacles et les possibilités qui devraient éclairer la stratégie et la planification à venir
- Arrêter une orientation en formulant une vision, des valeurs et des mesures de réussite axées sur les patients pour l'application d'un plan stratégique
- Harmoniser stratégiquement les décisions à la vision et aux valeurs formulées en consultant et en utilisant des données probantes pour donner forme à l'orientation stratégique
- Utiliser une pensée systémique pour concilier besoins à court terme et priorités à long terme
- Trouver comment mettre à contribution des collègues, des membres du personnel et d'autres intervenants dans le cadre de la mise en œuvre
- Évaluer et surveiller l'effet du plan stratégique sur la qualité de la prestation des services
- Faire preuve de sagacité politique
- Créer un plan de travail stratégique et un plan de mise en œuvre pour un projet stratégique

## La gestion des talents pour un leadership exceptionnel

### *Les gens d'abord*

Une organisation, c'est d'abord ses gens, ce qui vaut aussi pour le secteur des soins de santé. Qu'entend-on par gestion des talents et pourquoi est-ce important au sein des organisations de soins de santé? Grâce à la gestion des talents, les personnes qui possèdent les bonnes compétences sont au bon endroit dans leur organisation, sont motivées et cherchent davantage à favoriser l'atteinte des objectifs de l'organisation. Le cours présente des stratégies concrètes afin d'aider les médecins à instaurer une culture organisationnelle qui vise avant tout à former des leaders, ce qui aide à attirer, à motiver et à garder les meilleurs talents en leadership.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Étudier les possibilités et les défis propres au développement des médecins leaders
- Discuter des besoins particuliers ainsi que des facteurs de réussite requis des médecins leaders dans votre organisation
- Expliquer une approche basée sur les points forts à l'égard du développement des talents
- Déterminer dans quelle mesure votre organisation est prête et apte à mettre en pratique un programme de gestion des talents
- Discuter des éléments essentiels d'un système de gestion des talents dans votre organisation
- Étudier les possibilités et les défis liés à la mise en œuvre d'un plan de gestion des talents dans votre organisation, votre service ou votre programme
- Déterminer des stratégies pratiques de mise en œuvre des volets d'un système de gestion des talents

**ESSENTIELS****Gestion de conflits***Gouverner dans la tempête*

Les situations de stress et de pression dans les milieux de travail d'aujourd'hui peuvent engendrer des conflits à différents niveaux. Ce cours de l'Institut de leadership des médecins (ILM) vous enseignera des tactiques et des stratégies visant à mieux gérer ces conflits dès leur apparition, y compris les processus pour trouver des solutions et résoudre activement les désaccords.

**Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- distinguer les types de conflits et les styles de gestion des conflits
- échanger sur les stratégies permettant de reconnaître et de gérer les situations conflictuelles
- mettre en pratique un modèle de collaboration pour gérer les conflits avec des personnes, des équipes et des organisations

*Ce cours est offert en français et en anglais. Le cours en français peut différer légèrement.*

## Stratégies de leadership pour la participation durable des médecins

*Suscitez l'attention, la participation et l'engagement des médecins*

La mobilisation et l'engagement des médecins sont essentiels au succès de la réforme du système de santé au Canada. Cependant, la capacité des médecins à prendre les rênes et à faire avancer les projets d'amélioration de la qualité se heurte à des obstacles externes et aux limites de leur motivation. La culture, la structure organisationnelle et les politiques sont trois autres facteurs qui peuvent avoir une incidence importante sur l'engagement.

Ce cours permet aux médecins d'acquérir les connaissances, les compétences et les aptitudes nécessaires pour bâtir un plan d'action et établir une collaboration, et leur donne l'occasion de mettre cet apprentissage en pratique. Les participants pourront devenir des leaders actifs, capables de mobiliser efficacement les médecins dans leur milieu de travail, quel qu'il soit: cliniques de soins primaires, soins en milieu hospitalier ou administration du système.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Évaluer l'incidence de la participation des médecins dans le système de santé et son importance pour améliorer la qualité des soins aux patients
- Examiner les données probantes qui sous-tendent les efforts visant à améliorer la participation des médecins
- Connaître davantage et plus en détail les efforts en cours au Canada pour améliorer la participation des médecins
- Déterminer les processus optimaux de mobilisation des médecins afin de distinguer les bonnes pratiques des mauvaises, et de déterminer personnellement la mesure dans laquelle vous souhaitez participer à ce genre d'entreprise
- Explorer l'effet potentiel des efforts déployés par l'organisation pour améliorer la participation des médecins sur votre expérience personnelle en milieu de travail
- Établir votre plan d'action personnel pour améliorer la participation des médecins dans votre milieu de travail en fonction de votre personnalité, de vos besoins en matière d'équilibre travail-vie et de vos objectifs professionnels

## Créer et diriger l'amélioration du système

### *L'abc de l'amélioration des soins aux patients*

Comment les leaders de la santé peuvent-ils sans cesse améliorer les résultats pour les patients? Dans un monde toujours plus complexe, il est important de savoir comment évaluer les processus, analyser les structures organisationnelles et mesurer les résultats. L'utilisation d'un cadre d'amélioration de la qualité (AQ) peut vous aider à y arriver.

Au moyen d'exposés, de travaux en petits groupes et d'activités pratiques, ce cours de l'Institut de leadership des médecins vous fera découvrir des outils et des méthodes d'AQ essentiels pour diriger l'amélioration du système. Vous aurez aussi l'occasion d'élaborer un plan d'amélioration ciblé pour votre organisation.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Appliquer les notions théoriques et les principes scientifiques de l'AQ à votre travail
- Évaluer les habitudes et les processus qui doivent changer au sein de votre organisation
- Utiliser le modèle d'amélioration pour instaurer des changements
- Élaborer un plan d'amélioration de la qualité en vue d'optimiser les processus de votre organisation

## Influence et représentation

*Apprenez à militer et à nouer des alliances pour aider votre organisation à atteindre ses objectifs*

Tout leader doit composer avec des jeux de pouvoir au travail. En santé, la façon dont les leaders abordent leurs interactions avec les intervenants – en préservant autonomie, intégrité et paix d'esprit – peut favoriser ou freiner l'atteinte des objectifs.

Dans ce cours de l'Institut de leadership des médecins, vous apprendrez comment accroître votre influence au travail, nouer des alliances et trouver des terrains d'entente pour connaître le succès. Ce cours fera aussi de vous un porte-parole reconnu pour ses aptitudes en communication, en représentation et en relation avec les médias.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Mieux connaître votre milieu de travail d'un point de vue politique, social et économique
- Démystifier le fonctionnement des matrices et réseaux pour mieux influencer vos collaborateurs
- Étudier la prise de décisions en santé et les moyens de l'influencer à l'échelle locale, provinciale et fédérale
- Comprendre les jeux de pouvoir au travail
- Créer une démarche de représentation stratégique
- Élaborer des messages convaincants sur des enjeux importants
- Travailler efficacement avec les médias

**ESSENTIELS****Diriger le changement**

*Frustré par le statu quo? Découvrez les stratégies nécessaires pour inspirer des changements positifs.*

Dans notre système de santé complexe, l'exercice de la médecine peut faire vivre de nombreuses frustrations : le rythme du changement, le manque de temps ou de soutien approprié, l'inefficacité de la communication avec l'équipe de gestion... et même le désintérêt et l'attitude difficile de certains collègues. Il n'est donc pas surprenant que nombre de médecins mentionnent la direction du changement parmi les sujets sur lesquels ils souhaitent le plus apprendre.

Dans ce cours de l'Institut de leadership des médecins, vous découvrirez les stratégies nécessaires pour stimuler, implanter et maintenir le changement dans le système complexe qui est votre milieu de travail. Bien que la structure du cours soit guidée par des lectures et des observations des animateurs, elle se base d'abord sur la conversation et l'expérience. Vous participerez à des discussions sur les défis auxquels vous faites face dans votre pratique en temps réel.

**Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Mieux comprendre votre style de leadership et créer une vision commune
- Influencer la structure organisationnelle, convaincre des parties prenantes et limiter l'opposition
- Mettre en œuvre une approche systématique pour surmonter les défis et saisir les occasions en lien avec le changement
- Cerner les éléments favorables et les obstacles au changement dans votre établissement
- Établir des relations et les entretenir
- Accepter l'échec, l'anticiper et en tirer des leçons
- Développer votre résilience

*Ce cours est offert en français et en anglais. Le cours en français peut différer légèrement.*

## Le leadership au sein des systèmes sociaux, ou comment prospérer dans la complexité

### *Élucider les mystères de la complexité sociale*

Les médecins (et de nombreux autres travailleurs du monde de la santé) agissent en qualité d'experts non seulement en raison de leur formation, mais aussi parce que la structure et la culture du système de santé les obligent à jouer ce rôle. Or, les experts peuvent avoir du mal à exercer leur leadership dans le climat de volatilité, d'incertitude et d'ambiguïté qui est celui d'un système complexe comme le système de santé du Canada.

Ce cours interactif aide les participants à comprendre la pensée systémique et à la mettre en pratique, afin de mieux évoluer au sein d'un grand système complexe et d'apprendre à l'influencer. La pensée systémique sera illustrée concrètement par des exercices, une simulation organisationnelle et l'élaboration d'un plan d'action fondée sur un cas.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Examiner la complexité du système canadien de santé et de soins de santé, et en discuter
- Acquérir et appliquer des compétences permettant de décrypter des situations pour guider les décisions dans des systèmes complexes et chaotiques
- Savoir quelles sont les compétences de leadership et d'agilité nécessaires dans différents systèmes, et en discuter
- Reconnaître et influencer les archétypes sous-jacents et les modèles de systèmes sociaux qui entraînent une résistance aux changements systémiques
- Découvrir et interpréter les modèles d'interaction et apprendre à favoriser et à gérer les relations dans le cadre d'une simulation organisationnelle expérientielle :
  - o par l'exploration, la discussion et l'expérience des différents mondes des agents supérieurs, intermédiaires et inférieurs, et des clients (patients)
  - o par l'élaboration de stratégies concrètes pour travailler de façon plus constructive au sein du système et de leurs organisations respectives en discutant de stratégies de leadership qui abordent les problèmes de façon systématique plutôt que personnelle

## Gestion des polarités : Un leadership adaptatif pour équilibrer les priorités concurrentes

*Établir ses priorités dans un environnement en constant changement*

Avec l'évolution de plus en plus rapide des soins de santé, les professionnels de la santé sont confrontés à de nombreux dilemmes – ou polarités – qui doivent être résolus. Que ce soit pour équilibrer les pratiques normalisées tout en répondant aux besoins individuels des patients, pour mettre en œuvre de nouvelles technologies tout en conservant une approche personnelle (d'une grande importance dans les soins aux patients) ou pour veiller à maintenir une certaine stabilité tout en adoptant les changements nécessaires pour aller de l'avant, beaucoup de ces dilemmes font partie intégrante de la structure même du système. Le cours Gestion des polarités<sup>MC</sup> est à la fois une méthode et un cadre conceptuel qui vise à aider les personnes et les équipes à repérer et à gérer efficacement ces polarités spontanées.

Des études montrent que si les organisations très performantes affichent un si bon rendement, c'est en partie parce qu'elles ont créé des systèmes et des processus qui les aident à assurer une bonne gestion des polarités. Pour être efficaces, les dirigeants doivent donner des directives claires à leurs équipes, tout en sachant se montrer flexibles et ouverts. Pour être performantes, les organisations doivent à la fois assurer une bonne coordination grâce à la centralisation du pouvoir de décision et savoir s'adapter rapidement grâce à la décentralisation. Il ne s'agit pas de maîtriser l'une ou l'autre, mais *les deux!*

Ce cours est conçu pour vous aider, en tant que médecin leader, à savoir comment repérer et gérer les polarités spontanées de manière efficace, tant dans votre vie personnelle que dans votre pratique ou au sein de votre organisation. Vous découvrirez comment le leadership adaptatif peut vous aider à faire de vos stratégies une réalité.

### Dans ce cours, vous apprendrez à :

- Repérer les facteurs contextuels qui favorisent le changement au sein de votre organisation
- Explorer et appliquer le principe de la planification à court et à long terme au sein des systèmes, que ce soit sur le plan tactique, stratégique ou systémique
- Évaluer votre niveau d'habileté personnel en matière de leadership
- Faire la distinction entre les problèmes à résoudre et les polarités à gérer
- Examiner et appliquer l'approche axée sur les polarités dans les systèmes sociaux, à grande, moyenne et petite échelle
- Examiner les polarités dans différents contextes
- Schématiser les polarités
- Mettre en œuvre un processus pour évaluer les polarités dans un groupe
- Gérer les polarités en détectant les premiers signes indiquant qu'on accorde une attention excessive à une polarité au détriment d'une autre
- Développer vos propres schémas de polarités au travail, à grande, moyenne et petite échelle
- Déterminer comment utiliser l'approche axée sur les polarités lors de la résolution des conflits
- Répertoire diverses ressources pour renforcer votre capacité à schématiser les polarités

## Conversations cruciales<sup>®</sup> – Un produit Crucial Learning<sup>®</sup>

*Gérez les conversations difficiles et obtenez les résultats souhaités*

Que vous dirigiez une organisation ou défendiez un dossier, les divergences d'opinions et les émotions intenses peuvent nuire à vos efforts d'optimisation des résultats lorsque les enjeux sont importants. Conversations cruciales<sup>®</sup> est un cours de Crucial Learning<sup>®</sup> axé sur la communication franche et respectueuse permettant de travailler efficacement avec les autres. Il vous aidera à développer les compétences nécessaires pour faire en sorte que les conversations permettent l'expression de tous les points de vue, améliorent les relations et mettent en lumière les enjeux occultés, sans nuire à l'atteinte des résultats escomptés.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Acquérir les connaissances spécialisées nécessaires pour inciter d'autres personnes à aborder les enjeux difficiles tout en maintenant ou en améliorant la relation
- Comprendre quand une conversation ou un enjeu deviennent décisifs et apprendre à demeurer partie à la conversation pour tendre vers une solution ou une intervention
- Déterminer les défis auxquels font face les dirigeants médicaux du système de santé et acquérir des outils pratiques pour les relever

*Ce cours est offert en français et en anglais. Le cours en français peut différer légèrement.*

## Crucial Accountability<sup>®</sup> – Un produit Crucial Learning<sup>®</sup>

*Cernez les lacunes, soyez responsable de vos actions – et tenez les autres responsables des leurs*

Crucial Accountability<sup>®</sup> est la suite du cours Conversations cruciales<sup>®</sup>, qui montre aux leaders comment discuter avec franchise et respect de sorte que tous les points de vue soient soulevés et que les opinions tranchées et les émotions intenses ne nuisent pas à la qualité des résultats. Crucial Accountability<sup>®</sup> s'appuie sur ces principes pour transmettre des compétences qui vous aideront, vos collègues et vous, à vous assurer d'une responsabilité mutuelle. Vous apprendrez à cerner les lacunes d'ordre professionnel telles que les promesses non tenues et les comportements inadmissibles pour lesquels quelqu'un doit être tenu responsable, à remédier aux lacunes, à favoriser l'amélioration du rendement et à résoudre les problèmes.

**Veillez noter que le cours Conversations cruciales<sup>®</sup> est un préalable à ce cours.** Si vous l'avez suivi il y a plus de 24 mois, nous vous encourageons fortement à en revoir le matériel avant de vous présenter.

### **Dans ce cours, vous apprendrez à :**

- Savoir comment être responsable de vos actions et tenir les autres responsables des leurs
- Savoir reconnaître les écarts entre le rendement attendu et le rendement réel
- Faire le diagnostic des écarts entre le rendement attendu et le rendement réel et les refermer

*Ce cours est offert en français et en anglais. Le cours en français peut différer légèrement.*

## Introduction à la gestion médicale pour les médecins gestionnaires

Les médecins gestionnaires jouent des rôles stratégique et tactique d'une importance majeure dans l'organisation et la prestation des soins et services de santé offerts par un établissement. Ils naviguent dans un environnement complexe qui présente son lot de défis, mais aussi d'opportunités. Cette formation vise à introduire les médecins gestionnaires aux composantes du réseau et aux enjeux (structuraux, financiers, légaux, etc.) qui façonnent leur environnement de travail afin de faciliter leur appropriation du rôle et des responsabilités qui leur sont confiés.

### Dans ce cours, vous apprendrez à :

- Exercer plus efficacement votre pouvoir d'influence comme gestionnaire
- Accroître votre autonomie de gestionnaire par une meilleure compréhension du fonctionnement de votre organisation
- Distinguer plus clairement les rôles et responsabilités associés aux différents postes de gestion dans l'organisation
- Identifier les conditions gagnantes d'un partenariat médicoadministratif efficace
- Repérer plus aisément les lois et règlements pertinents en cas de situations nécessitant une intervention de la part du gestionnaire

*Ce cours est offert seulement en français.*