

DIVISION OF STUDENTS
PARTNERS IN STUDENT SUCCESS

BECOMING YU

GUIDE DE RESSOURCES

Acquisition de compétences

TABLE DES MATIÈRES

COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE LEADERSHIP ET DE CARRIÈRE....	3
OBJECTIF DU GUIDE DE RESSOURCES	4
COMMUNICATION	5
RELATIONS INTERPERSONNELLES	13
RÉUSSITE PERSONNELLE	21
RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE	29
ACQUISITION ET APPLICATION DE SAVOIRS	33
ESPRIT CRITIQUE ET RÉOLUTION DE PROBLÈMES.....	37
BIBLIOGRAPHIE	40

COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE LEADERSHIP ET DE CARRIÈRE

Les six compétences de base ci-dessous ont été jugées importantes pour la réussite des étudiantes et étudiants de l'Université York. Ces compétences, parfois appelées « compétences transférables », peuvent être acquises ou améliorées dans le cadre de diverses activités et expériences, notamment en participant à des sports, à des comités et à des clubs étudiants, en faisant du bénévolat, en assistant à des ateliers et à des événements spéciaux ou même en travaillant sur le campus ou hors campus. Les étudiantes et étudiants développeront également ces compétences tout au long de leur parcours universitaire, par exemple en réalisant des travaux de groupe, en se tenant au courant de l'actualité, en faisant de la recherche, en présentant leurs idées ou en rédigeant des dissertations.

- Communication
- Relations interpersonnelles
- Réussite personnelle
- Responsabilité sociale et engagement communautaire
- Acquisition et application des connaissances
- Esprit critique et résolution de problèmes

APTITUDES CONNEXES

Chacune des compétences mentionnées ci-dessus est associée à des aptitudes. Ainsi, la communication ne se limite pas à la capacité d'exprimer clairement ses pensées; elle consiste aussi à écouter activement, à négocier ainsi qu'à faire preuve de tact, de diplomatie et de sensibilité.

Les étudiantes et étudiants souhaitent peut-être développer des aptitudes liées à une compétence spécifique ou simplement développer plusieurs aptitudes liées à chacune des six compétences au cours de leurs expériences.

Ce dictionnaire sert d'outil de référence afin que les étudiantes et étudiants reconnaissent la valeur de leurs expériences et articulent mieux les compétences et les aptitudes qu'ils et elles développeront grâce à ces expériences.

OBJECTIF DU GUIDE DE RESSOURCES

Ce guide de ressources a été conçu dans le cadre du programme Becoming YU. Il offre des conseils et regroupe diverses ressources sur la façon de développer des aptitudes et des compétences offertes par l'Université York et au-delà.

Il vous permettra de créer un plan de développement personnel adapté à vos besoins. Il suggère des activités de développement; il vous aide aussi à déterminer comment améliorer les habiletés qui ne peuvent généralement pas être acquises dans votre milieu de travail quotidien. Vous pouvez sélectionner, parmi un vaste éventail de suggestions, celles qui correspondent le mieux à vos besoins de développement et à votre style d'apprentissage. Ainsi, vous pourrez élaborer un plan de développement personnalisé et ciblé et profiter au maximum de ce programme.

Les activités de perfectionnement sont offertes à différents niveaux pour améliorer votre performance actuelle ou combler des lacunes dans la poursuite de vos objectifs de carrière.

Nous espérons que ce guide vous sera utile et qu'il vous aidera à réaliser votre plein potentiel et à atteindre vos aspirations professionnelles!

COMMUNICATION

PARTAGE ET ÉCHANGE D'IDÉES EFFICACES

Ces aptitudes sont liées à votre capacité de transmettre clairement et efficacement des informations et des idées afin de faciliter une compréhension commune, que ce soit de façon verbale, non verbale, visuelle ou écrite, en utilisant divers formats multimédias imprimés ou numériques.

RÉDIGER

Communiquer par écrit de façon claire et précise pour un public cible en utilisant une syntaxe et une grammaire correctes.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Le Centre de rédaction de LA&PS vous offre de l'aide individuelle pour améliorer vos aptitudes en rédaction et mieux comprendre vos devoirs et les attentes de vos professeurs. Prenez un rendez-vous de 50 minutes avec un professeur ou une professeure ici : [\(One-to-One Writing Support | writing-centre.writ.laps.yorku.ca\)](https://writing-centre.writ.laps.yorku.ca)

RESSOURCES EXTERNES

THE WRITER'S COMMUNITY OF YORK REGION (WCYR) est un collectif d'auteurs, de poètes et de professionnels de l'industrie. Son objectif est de créer un espace de soutien et d'encouragement pour les écrivains et écrivaines et leurs œuvres. Il offre des ateliers et des séminaires pour vous aider à améliorer vos compétences en rédaction. Les écrivains de tous les niveaux sont les bienvenus. [\(Writers Community of York Region | wcyork.ca\)](https://wcyork.ca)

Purdue Online Writing Lab ou *Purdue OWL* est une excellente source qui présente les différentes règles de citation lors de la rédaction de dissertations. [\(Research and Citation Resources | owl.purdue.edu/owl/\)](https://owl.purdue.edu/owl/)

Grammarly est un assistant numérique de rédaction qui peut être ajouté en tant qu'extension de navigateur. Il élimine les fautes et offre des suggestions qui vont au-delà de la grammaire. [\(Grammarly | grammarly.com\)](https://grammarly.com)

COMMUNIQUER VERBALEMENT

Communiquer verbalement de façon claire et précise afin d'obtenir, de partager et d'expliquer des informations et des idées à un public cible.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

LinkedIn Learning est une plateforme éducative qui vous aide à découvrir des aptitudes professionnelles, technologiques et créatives grâce à des vidéos réalisées par des experts. Vous pouvez accéder à *LinkedIn Learning* en utilisant votre compte de York. Voici quelques cours que vous pouvez suivre :

Le cours *Organization Communication* illustre des meilleures pratiques de communication et aide à évaluer différentes stratégies de communication. Il se concentre sur sept questions clés à se poser avant de commencer des projets majeurs et des initiatives de changement. Il vous aidera à développer les aptitudes nécessaires pour améliorer vos stratégies de communication interne et externe. ([Organization Communication | linkedin.com](#))

Le cours *Communication Tips* vous fournit divers conseils sur la façon de faire affaire avec des personnes difficiles, d'influencer les autres, de prendre la parole en public avec assurance en tout temps, et bien plus encore. ([Communication Tips | linked.com](#))

RESSOURCES EXTERNES

Carnegie, D. (2019). *How to win friends and influence people*. London : Vermilion Life Essentials.

Gallo, C. (2017). *Talk like Ted: The 9 Public Speaking Secrets of the World's Top Minds*. London: Pan Books.

FAIRE DES PRÉSENTATIONS

Présenter des informations et des idées avec assurance à un petit ou à un grand public tout en maintenant son intérêt et son attention.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Les responsables de *Learning Skills Services* offrent des ateliers qui abordent les choses à faire et à ne pas faire lors d'une présentation.

[\(Learning Skills Services Workshops | lss.info.yorku.ca/workshops/\)](http://lss.info.yorku.ca/workshops/)

Toastmasters International est une organisation éducative à but non lucratif qui enseigne l'art oratoire et les compétences en leadership par le biais d'un réseau mondial de clubs. Rejoignez le club *Schulich Toastmasters* sur le campus ou cherchez d'autres clubs dans votre région.

(Schulich Toastmasters | facebook.com)

[\(Toastmasters—Find a Club | toastmasters.org\)](http://toastmasters.org)

RESSOURCES EXTERNES

Class Central est un cours gratuit en ligne qui vous aide à prendre confiance et à développer les aptitudes dont vous avez besoin pour faire de bonnes présentations. Ce cours se concentre sur la façon de surmonter l'anxiété, de se tenir debout, de bouger et d'interagir avec le public.

[\(Presentation skills: Effective Presentation Delivery | classcentral.com\)](http://classcentral.com)

WPS Office 2016 est une application gratuite pour les présentations. Elle permet de créer des présentations efficaces et uniques qui encouragent la participation et le développement du public.

[\(WPS Office | pc.wps.com\)](http://pc.wps.com)

Garr Reynolds est un conférencier renommé et l'auteur des livres à succès *Presentation Zen* et *The Naked Presenter*. Son site Web, *Presentation Zen*, offre un grand nombre de conseils et d'informations gratuits en matière de présentations. Il dispose également d'un blogue qui offre d'excellents conseils et ressources sur l'art oratoire et sur les présentations.

<http://www.presentationzen.com>

ANIMER DES GROUPES

Guider un groupe d'individus afin qu'ils collaborent; faire ressortir les opinions et les idées des membres du groupe afin d'atteindre des objectifs ou de favoriser l'apprentissage.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Les aptitudes sociales sont tout aussi importantes que l'intelligence, la persévérance et l'expertise en matière de réussite. Le succès à long terme exige une bonne communication, de la coordination, de la compréhension et des compétences en négociation. Ce cours présente les façons de favoriser votre réussite sociale au travail. Obtenez des astuces pour établir des relations fructueuses, pour créer un bon réseau, pour gérer les politiques et les coalitions au travail et pour adopter une attitude serviable qui profite à toute l'équipe.

[\(Social Success at Work | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Session Lab est une ressource en ligne qui offre des conseils, des astuces et des informations importantes sur la planification de séances pour divers groupes. Ce compte en ligne gratuit vous donne accès à de l'information, à des ateliers et à différents processus de conception pour une animation efficace.

[\(Session Lab | sessionlab.com\)](#)

La trousse d'outils pour les animateurs et animatrices de l'*University of Wisconsin-Madison* est facile à utiliser. Elle comprend des outils, des méthodes et des techniques pour vous aider à organiser et à améliorer vos projets et vos réunions interactives.

<https://nj.gov/search/?qt=facilitator+tool+kit>

Les responsables de *Seeds for Change* proposent une série de guides, d'outils, d'exercices et d'astuces pour le travail de groupe dans la section « Facilitation » de leur site Web.

[\(Seeds for Change | seedsforchange.org\)](http://seedsforchange.org)

Briggs, B. (2014). *The Bonfire collection: a complete reference guide to facilitation and change*. Bellevue, WA: International Institute for Facilitation and Change.

PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

Accorder son attention à ce qu'une personne exprime verbalement et non verbalement; prendre le temps de comprendre le point de vue des autres sans les interrompre ou les juger; poser des questions pour clarifier la situation si nécessaire et réfléchir aux pensées et aux sentiments de la personne.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

L'écoute est une compétence essentielle. Ce cours vous permet d'évaluer vos capacités d'écoute actuelles, de comprendre les défis d'une bonne écoute (comme les distractions!) et de développer des comportements qui vous permettront d'acquérir de meilleures habiletés d'écoute et de devenir un meilleur mentor et ami.

[\(Improving Your Listening Skills | linkedin.com\)](https://www.linkedin.com/learning/improving-your-listening-skills)

RESSOURCES EXTERNES

Le site *Mind Tools* vous donne accès à plus de 2 400 ressources, notamment des articles, des podcasts, des vidéos, des infographies, des entretiens avec des experts et bien plus. Consultez leur article sur l'écoute active ici :

[\(Active Listening | mindtools.com\)](https://www.mindtools.com/pages/newbytlm/active-listening.html)

Adler, M. J. (1997). *How to speak, how to listen*. New York : Touchstone.

POSER DES QUESTIONS

Poser des questions pertinentes et précises afin d'obtenir, de recueillir ou de clarifier de l'information auprès des autres.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cette ressource vous permet de réfléchir de manière plus critique et de poser les bonnes questions. Vous apprendrez à utiliser le pouvoir des questions pour que votre équipe, votre leadership et votre carrière atteignent un niveau supérieur. Elle illustre les avantages de la curiosité et explique comment vous affirmer à l'aide de questions. Vous découvrirez notamment pourquoi certaines questions ne mènent nulle part et vous apprendrez à répondre efficacement aux questions.

[\(The Power of Asking Questions | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Le site *Mind Tools* vous donne accès à plus de 2 400 ressources, notamment des articles, des podcasts, des vidéos, des infographies, des entretiens avec des experts et bien plus. Consulter leur article sur les techniques d'interrogation (poser des questions de manière efficace) ici :

[\(Questioning Techniques | mindtools.com\)](#)

INFLUENCER ET PERSUADER

Reconnaître et prendre en compte le point de vue des autres et les convaincre de changer d'avis ou d'agir d'une autre façon.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Ce cours aborde les moyens de communication appropriés qui aident à désamorcer des situations et des interactions et qui promeuvent des solutions alternatives à des situations négatives. Il explique également comment éviter d'utiliser un langage qui peut créer des conflits et comment employer des mots qui aident les gens à se sentir écoutés et satisfaits.

[\(Telling a Customer What You Can Do | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Shapiro, R. M., & Parker, J. (2015). *Perfecting Your Pitch: How to Succeed in Business and in Life by Finding Words That Work*. New York, US: Penguin Books Australia.

Ury, W. (2015). *Getting to yes with yourself: and other worthy opponents*. New York, NY: Harper Collins Publishers

NÉGOCIER

Avoir une conversation avec deux ou plusieurs parties afin de parvenir à une entente, de résoudre des conflits ou de parvenir à des résultats pour un intérêt mutuel.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Découvrez les techniques de négociation qui vous aideront à obtenir ce que vous voulez tout en établissant de meilleures relations avec vos collègues, vos patrons, vos partenaires d'affaires et vos fournisseurs. Ce cours porte sur les quatre phases principales du cycle de négociation et explique comment évaluer votre situation, recueillir des données, négocier une entente et apprendre de votre expérience. Il présente également les pièges courants de la négociation et ce que vous pouvez faire pour les éviter.

[\(Intentional Negotiation | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Voss, C., & Raz, T. (2016). *Never split the difference. Negotiate as if your life depended on it*. London : Random House Business Books.

FAIRE PREUVE DE TACT, DIPLOMATIE ET SENSIBILITÉ

Détecter précisément les sentiments ou les pensées d'une personne à n'importe quel moment et y répondre de manière réfléchie pour ne pas l'offenser.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce cours explore les avantages de communiquer avec tact et diplomatie dans des milieux professionnels. Il aborde divers scénarios que vous pouvez rencontrer pendant votre journée et vous aide à trouver des réponses appropriées aux situations délicates au travail.

Le cours porte sur les aptitudes essentielles, comme l'authenticité, l'empathie et l'écoute, et présente des exemples, des histoires et des faits. Il vous permet de renforcer vos aptitudes et d'établir des relations durables.

[\(Communicating with Diplomacy | linkedin.com\)](#)

PERSONNALISER LE STYLE DE COMMUNICATION ET LE CONTENU

Connaître son auditoire, déterminer ses besoins/désirs et trouver la meilleure façon de transmettre un message tout en étant capable d'interagir et de communiquer avec divers publics à différents niveaux.

RESSOURCES :

RESSOURCES EXTERNES

Le site *Straight Talk Coaching* propose des ressources pour améliorer la communication entre divisions, la qualité des réunions et la prise de décision. Consultez l'article « How to modify your communication style » :

[\(How to Modify Your Communication Style | communicationstyles.org\)](#)

FOURNIR DE LA RÉTROACTION

Fournir des commentaires, des idées et de l'information de manière constructive et respectueuse afin d'améliorer le rendement ou une situation.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Améliorez vos habiletés en communication grâce à ce cours qui vous apprendra comment fournir des commentaires constructifs, clairs et concis.

[\(Communication Tips | linkedin.com\)](#)

COMMUNIQUER AVEC LES MÉDIAS SOCIAUX ET NUMÉRIQUES

Démontrer une bonne connaissance des médias sociaux/numériques pour communiquer un message ou captiver un public.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Cette ressource en ligne vous permet d'utiliser les plateformes de médias sociaux comme Twitter, Facebook, Google et YouTube afin d'accélérer votre apprentissage. Elle illustre la façon dont les expériences en dehors des cours offrent des possibilités de lecture collaborative, de projets de groupe, de travail sur le terrain et de portfolios étudiants.

[\(Social Media in the Classroom | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Sprout Social est une plateforme de gestion et d'optimisation des médias sociaux pour les marques et les agences de toute taille. Son centre d'aide offre une multitude de tutoriels et de ressources sur la meilleure façon d'utiliser les plateformes de médias sociaux. Voici un article sur les 9 habiletés que tout utilisateur ou utilisatrice devrait posséder :

[\(9 Skills Every Social Media Manager Must Have| sproutsocial.com\)](#)

RELATIONS INTERPERSONNELLES

COLLABORER AVEC LES AUTRES

Ces habiletés ont trait à votre capacité d'interagir et de travailler efficacement avec les autres afin de favoriser et de renforcer des relations.

DÉVELOPPER DE BONNES RELATIONS

Être aimable et accessible; établir un climat de confiance et un respect mutuel; créer de bonnes relations avec les autres afin d'améliorer la communication et la compréhension.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Cette ressource vous permet d'améliorer le niveau de compréhension avec des individus et des groupes. Elle propose également des façons de créer de bonnes relations rapidement et efficacement afin d'améliorer vos aptitudes en communication.

[\(\[Building Rapport | linkedin.com\]\(https://www.linkedin.com/pulse/building-rapport-jeffrey-ross\)\)](https://www.linkedin.com/pulse/building-rapport-jeffrey-ross)

DÉMONTRER SON ENGAGEMENT ENVERS UNE ÉQUIPE

Se soucier et appuyer activement le succès de l'équipe dans son ensemble et de chaque membre de l'équipe.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce cours est conçu pour vous aider à être le membre le plus efficace de toute l'équipe. Il vous aide à déterminer et adopter des traits et des comportements qui vous permettront de devenir un meilleur collaborateur ou collaboratrice. Apprenez des astuces pour améliorer votre conscience de soi, pour démontrer votre fiabilité en tant que coéquipier ou coéquipière et pour entreprendre votre travail d'équipe de manière plus collaborative.

[\(\[The Power of Teams | linkedin.com\]\(https://www.linkedin.com/pulse/the-power-of-teams-jeffrey-ross\)\)](https://www.linkedin.com/pulse/the-power-of-teams-jeffrey-ross)

RESSOURCES EXTERNES

Cette boîte à outils vous permettra de comprendre le type d'engagements nécessaire quand vous faites partie d'une équipe. Découvrez comment votre équipe peut améliorer son niveau d'engagement et sa disposition à s'impliquer.

[\(Core Functions in Leadership | ctb.ku.edu\)](http://ctb.ku.edu)

DONNER DES CONSEILS

Fournir de l'information, des idées ou des suggestions pour appuyer et aider une personne à prendre une décision éclairée ou à déterminer la meilleure ligne de conduite à adopter.

RESSOURCES :

RESSOURCES EXTERNES

Ce document présente les ressources utilisées par la *Kansas State University* en matière de conseils et d'orientation pour la réussite.

[\(Academic Advising | nacada.ksu.edu\)](http://nacada.ksu.edu)

Cet outil de réseautage vous apprend à transformer vos contacts en véritables relations professionnelles.

[\(Get Face-to-Face with your Network | mangoconnects.com\)](http://mangoconnects.com)

FAIRE DE LA MÉDIATION/RÉSOLVRE DES CONFLITS

Régler des conflits personnels avec les autres ou intervenir entre les parties impliquées dans une dispute afin d'apaiser les tensions, de gérer le conflit ou d'aboutir à une entente ou à une réconciliation.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce cours vous aidera à établir de meilleures relations avec vos collègues de travail, vos gestionnaires, etc. Il présente des résolutions de conflits efficaces et révèle des techniques simples qui s'appliquent à la plupart des situations professionnelles. De même, il vous aidera à cerner les problèmes et à adopter des pratiques qui permettent d'aborder des conflits, de trouver des solutions et de parvenir à une entente.

[\(Bringing Resolution to your Conflicts | linkedin.com\)](http://linkedin.com)

RESSOURCES EXTERNES

VISTA — Volunteers in Service to America — offre diverses astuces pour gérer les conflits, comme « Be a calming agent » et « Focus on the future ». Ces astuces sont remplies de bon sens et fort utiles. Le site comprend aussi une liste d'outils de résolution de conflits axés sur la communication :

[\(Managing Conflict | vistacampus.gov\)](http://vistacampus.gov)

La plupart des gens ont recours à des stratégies inefficaces et inadéquates lorsqu'ils sont confrontés à un conflit. Voici une liste de cinq stratégies de la Faculté de droit d'Harvard qui devraient s'avérer beaucoup plus efficaces. Les lecteurs sont notamment invités à reconnaître que les perceptions de l'équité sont souvent subjectives. En mettant ces stratégies en pratique, vous pourrez progresser vers une résolution.

[\(Conflict Resolution Strategies | pon.harvard.edu\)](http://pon.harvard.edu)

RÉSEAUTER

Interagir avec d'autres personnes pour échanger de l'information ou des idées, développer des contacts et établir ou maintenir des relations mutuellement bénéfiques.

RESSOURCES : **RESSOURCES INTERNES**

Ce cours illustre diverses stratégies de réseautage que vous pouvez personnaliser pour mettre en valeur vos forces et pour entrer en contact avec des personnes que vous appréciez. Déterminez quelles sont les personnes les plus importantes dans votre réseau et donnez la priorité à celles qui sont essentielles à votre réussite. Apprenez également à entamer des conversations, à établir des relations durables et à utiliser les médias sociaux pour créer un bon réseau.

[\(Professional Networking | linkedin.com\)](http://linkedin.com)

PARVENIR À UN CONSENSUS

Collaborer avec d'autres personnes pour obtenir de l'information ou des idées et pour trouver des solutions mutuellement acceptables qui répondent aux intérêts et aux besoins de toutes les parties.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Cette ressource en ligne vous aidera à développer un nouveau style de leadership fondé sur la confiance et l'inclusion et à créer un environnement permettant aux individus de participer et de contribuer. Elle vous fournira les compétences nécessaires pour établir des relations collaboratives au sein de votre équipe et de votre organisation en vous faisant découvrir les éléments clés de ce type de leadership.

[\(Building Collaborative Relationships | linkedin.com\)](https://www.linkedin.com/learning/building-collaborative-relationships)

Ce cours LinkedIn vous donne un aperçu des stratégies de communication utiles pour diriger ou gérer les autres. Il vous permet de parfaire vos compétences en communication pour gérer des personnes difficiles, influencer les autres et suivre le processus d'établissement d'un consensus dans une dynamique d'équipe.

[\(Building Consensus | linkedin.com\)](https://www.linkedin.com/learning/building-consensus)

RESSOURCES EXTERNES

Ce manuel de formation rédigé par *Mediation Services* explique les avantages et les défis de la prise de décision consensuelle et comment l'appliquer au sein de votre organisation. Il vous permet d'acquérir une compréhension approfondie du concept de consensus en vous présentant une définition du consensus, les facteurs qui l'affectent et les modèles qui le représentent.

[\(Building Consensus | static1.squarespace.com\)](https://static1.squarespace.com)

COLLABORER

Travailler en équipe et appuyer les autres afin d'accomplir des tâches et d'atteindre des objectifs communs.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cette ressource en ligne vous aidera à développer un nouveau style de leadership fondé sur la confiance et l'inclusion et à créer un environnement qui permet aux individus de participer et de contribuer. Ce cours vous donne un aperçu des compétences nécessaires pour construire des relations de collaboration au sein de votre équipe et de votre organisation en vous introduisant aux éléments clés et aux compétences de leadership collaboratif.

[\(Building Collaborative Relationships — LinkedIn.com\)](#)

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

Montrer à une autre personne que vous comprenez ou que vous vous identifiez — ou que vous essayez de comprendre et de vous identifier — à sa situation, ses pensées ou ses sentiments.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cette ressource explique comment adopter une approche empathique dans le cadre du service à la clientèle afin de comprendre la place d'une autre personne ainsi que la vôtre lors d'un conflit.

[\(Using Empathy to Show You Care | linkedin.com\)](#)

Une autre ressource pour apprendre à choisir le bon langage sur les médias sociaux afin de mieux communiquer avec différentes personnes.

[\(Customer Service Writing | linkedin.com\)](#)

INTERVENIR

Parler ou intercéder au nom de quelqu'un et soutenir ou défendre quelque chose ou quelqu'un.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cette ressource vous fournit des conseils sur la façon de créer un lieu de travail accueillant pour tous.

[\(Advocating for the Unpopular | linkedin.com\)](#)

ENSEIGNER ET FORMER

Aider les autres à développer des connaissances ou des compétences en leur fournissant des instructions claires et précises et des occasions de mettre en pratique leurs nouvelles connaissances/compétences.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce cours illustre tous vos besoins en matière d'enseignement et la manière efficace d'offrir un enseignement et des occasions pour que les autres mettent leurs connaissances à profit. Découvrez les différents types de difficultés et de défis auxquels la population étudiante peut être confrontée. De même, apprenez à utiliser les technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran et le sous-titrage codé, à intégrer des indices visuels et auditifs dans votre enseignement et à encourager les étudiants et étudiantes à utiliser les soutiens à l'apprentissage qui les aideront à réussir.

[\(Teaching Techniques | linkedin.com\)](#)

ORIENTER ET ENCADRER

Guider, influencer, orienter ou mobiliser d'autres personnes envers l'apprentissage de nouvelles connaissances ou d'une compétence, la réalisation d'un objectif, l'amélioration des performances ou l'accomplissement d'une tâche.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce cours présente les choses à faire et à éviter lors d'une auto-divulgaration et il vous aide à élaborer un plan et un programme pour toutes vos réunions de mentorat. Au-delà des conseils sur la façon d'établir un climat de confiance et de respect, ce cours vous apprend à fournir de la rétroaction et à guider les autres dans la prise de décisions critiques en matière de carrière et de travail et à faire preuve de résilience face aux défis.

[\(Being a Good Mentor | linkedin.com\)](#)

MOTIVER ET INSPIRER

Stimuler ou susciter l'intérêt, la confiance et l'enthousiasme d'une personne pour prendre une décision ou pour entreprendre une action en vue d'atteindre ses objectifs.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cette ressource examine les qualités qui distinguent les meilleurs leaders des autres. Découvrez l'importance d'établir un fondement et une vision et de motiver votre personnel à entreprendre encore plus de réalisations.

[\(Take Action to Lead | linkedin.com\)](#)

Cette ressource vous montre comment motiver vos collègues en utilisant les bons mots, en ayant le bon état d'esprit et en motivant les autres à prendre des initiatives afin d'avoir une équipe solide.

[\(Communicate to Motivate and Inspire | linkedin.com\)](#)

DÉLÉGUER

Déterminer les forces et les intérêts des autres et leur confier les tâches ou des responsabilités qui leur conviennent le mieux.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

La délégation est essentielle à mesure que les leaders poursuivent leur développement. Ce cours vous montrera la bonne façon d'obtenir de l'aide tout en maintenant des normes de qualité élevées. Sachez déléguer le travail sans faire de la microgestion en découvrant plusieurs méthodes de délégation : embaucher une personne-ressource ou avoir recours à une personne à l'extérieur de la voie hiérarchique. Découvrez également comment la délégation peut accroître votre impact et vous permettre d'en faire plus dans les années à venir.

[\(Delegating Tasks | linkedin.com\)](#)

PROMOUVOIR ET FACILITER L'INCLUSION

Viser à créer un environnement dans lequel toutes les personnes sentent qu'elles sont importantes, qu'elles sont soutenues et qu'elles peuvent s'engager pleinement.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Ce cours vous montre comment créer et diriger efficacement une organisation qui tire profit des divers talents de tous ses contributeurs. Il révèle les avantages du leadership inclusif, notamment les effets positifs qu'il peut avoir sur l'engagement des employés, l'innovation et la créativité. Il comprend également des pratiques exemplaires pour développer des leaders inclusifs dans une organisation et des conseils pour éviter les pièges courants liés au leadership.

[\(Inclusive Leadership | linkedin.com\)](https://www.linkedin.com)

DÉVELOPPER ET PRÉSERVER DES RELATIONS ET DES PARTENARIATS

Établir, nouer et cultiver des relations professionnelles afin de rassembler les capacités et les ressources individuelles/institutionnelles sous forme de compétences, d'expériences et d'idées pour résoudre les problèmes d'une manière qui profite à toutes les parties.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cette ressource illustre l'importance d'avoir de bonnes relations au sein de la communauté et au travail et explique comment maintenir ces relations au fil du temps.

[\(How to Maintain a Relationship Over Time | linkedin.com\)](https://www.linkedin.com)

RÉUSSITE PERSONNELLE

DÉVELOPPER LA CONSCIENCE DE SOI ET LA RESPONSABILISATION

Ces compétences sont liées à la capacité de gérer efficacement des priorités et des engagements personnels et professionnels tout en se perfectionnant et s'épanouissant.

FAIRE PREUVE D'INTÉGRITÉ ET D'ÉTHIQUE

Prêter attention aux considérations éthiques dans diverses situations; adopter un comportement responsable, éthique et professionnel.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Explorez des exemples de situations délicates que les préposés à la vente vivent souvent et apprenez à vous comporter de manière éthique tout en gérant le besoin de fournir des résultats.

[\(Code of Ethics: Personal Conduct | linkedin.com\)](#)

Apprenez à appliquer les normes et les pratiques éthiques dans votre rôle quotidien de leadership.

[\(Ethical Leadership Responsibilities | linkedin.com\)](#)

DÉMONTRER DES COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

Élaborer et utiliser des stratégies pour faciliter le flux de travaux, l'ordre, l'efficacité, la concentration et la clarté nécessaires pour coordonner et exécuter diverses tâches pour répondre aux attentes et aux objectifs.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Découvrez les compétences nécessaires pour devenir une représentante ou un représentant commercial sur le terrain. Explorez les défis et les avantages de ce genre de travail.

[\(Organization & Time Management | linkedin.com\)](#)

Apprenez à gérer efficacement la migration des applications vers le nuage. Découvrez comment repérer de bons candidats pour la migration, sélectionner la bonne plateforme cible, établir un processus qui vous permet de choisir les charges de travail et plus encore.

[\(Organization & Skills Consideration | linkedin.com\)](#)

ÊTRE CAPABLE DE RESPECTER DES INSTRUCTIONS, DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES

Agir conformément aux instructions, politiques et procédures de l'organisation, du projet, de la tâche afin de répondre aux attentes ou aux objectifs.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Cet article explique l'importance de gérer des politiques et de respecter des procédures au sein d'une équipe. Il démontre l'importance d'avoir des processus et des structures cohérents en place et énumère les moyens de mettre en œuvre ces politiques et procédures.

[\(Following Policies & Procedures | powerdms.com\)](#)

FAIRE PREUVE DE DILIGENCE ET D'UNE SOLIDE ÉTHIQUE DE TRAVAIL

Faire preuve de diligence et de discipline dans l'exécution ou la mise en œuvre d'un plan, d'une décision ou d'actions afin de respecter un délai, d'accomplir une tâche, d'atteindre un objectif ou de répondre aux attentes.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Les normes éthiques sont essentielles pour votre carrière et votre entreprise. Apprenez à vous conformer à des normes éthiques et à éviter ainsi des problèmes d'éthique courants. Cela s'applique aussi à vos parties prenantes et collègues.

[\(Ethics Fundamentals | linkedin.com\)](#)

FAIRE PREUVE D'ASSURANCE

Faire confiance et croire aux capacités, à la fiabilité et à la crédibilité de soi-même et des autres.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Adoptez des pratiques de pleine conscience pour gérer votre stress, développer votre intelligence émotionnelle, accroître votre confiance en soi et travailler avec vos collègues.

[\(Grow Self-Confidence | linkedin.com\)](#)

Devenez un meilleur gestionnaire ou leader en perfectionnant vos compétences en communication dans cette série.

[\(Communication with Confidence | linkedin.com\)](#)

Découvrez les comportements spécifiques que vous pouvez adopter pour transmettre des renseignements aux autres et pour faire une bonne première impression.

[\(Projecting Confidence | linkedin.com\)](#)

FAIRE PREUVE DE PROFESSIONNALISME ET ADOPTER UNE ATTITUDE POSITIVE

Aborder des individus, des situations et des problèmes avec professionnalisme, optimisme, énergie et motivation.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cette ressource aborde les qualités des bonnes équipes et ce que vous pouvez faire pour être un membre efficace.

[\(Teamwork Foundations | linkedin.com\)](#)

Apprenez à réussir un entretien d'embauche pour un emploi créatif. Obtenez des conseils sur la tenue vestimentaire, sur l'heure à laquelle arriver, sur les propos à tenir et sur la façon d'assurer un suivi après l'entretien.

[\(Positive Attitude | linkedin.com\)](#)

MAINTENIR LA CONFIDENTIALITÉ

Reconnaitre que certaines informations — généralement à caractère sensible ou personnel — doivent rester strictement confidentielles et doivent être traitées selon le protocole établi par les personnes autorisées.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Voici un cours LinkedIn qui vous montre comment préserver la confidentialité de certaines informations.

[\(Protect Your Company's Security | linkedin.com\)](#)

ACCEPTER SES RESPONSABILITÉS

Travailler activement pour atteindre des objectifs spécifiques et influencer les résultats; assumer la responsabilité de tous les résultats, bons ou mauvais.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Comparez les approches de gestion de projet les plus populaires (Agile et Waterfall) pour déterminer laquelle convient le mieux à votre organisation.

[\(Adapting to Changes | linkedin.com\)](#)

Apprenez à démontrer votre capacité de leadership sans avoir un rôle de leader officiel.

[\(Leading without Formal Authority | linkedin.com\)](#)

Apprenez à cultiver une relation de coaching, à établir un bon plan de développement, à prendre des mesures pour soutenir les progrès de votre leader et à accélérer votre croissance en tant que leader.

[\(Adapt to Changes | linkedin.com\)](#)

ÊTRE FLEXIBLE ET S'ADAPTER AU CHANGEMENT

S'adapter au changement et être ouvert à d'autres façons de voir et de faire les choses.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cet article de LinkedIn propose une nouvelle façon d'accroître votre flexibilité et de l'approprier à votre style. Il vous encourage à repenser à la façon dont vous travaillez et à créer un modèle unique et flexible.

[\(Flexibility is the Future | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Cette page de l'Université de Sheffield propose un modèle d'adaptation au changement.

[\(\[Adapting to Change | sheffield.ac.uk\]\(https://www.sheffield.ac.uk/adapting-to-change\)\)](https://www.sheffield.ac.uk/adapting-to-change)

ÊTRE PROACTIF

Créer ou contrôler une situation en faisant en sorte que quelque chose se produise plutôt que d'y réagir une fois qu'elle s'est produite.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Suivez ce cours LinkedIn pour devenir un mentor ou une mentore qui aide les autres à mieux réussir dans leur vie professionnelle.

[\(\[Being Proactive | linkedin.com\]\(https://www.linkedin.com/learning/being-proactive\)\)](https://www.linkedin.com/learning/being-proactive)

CONTRÔLER SES ÉMOTIONS

Rester calme et posé face à des conflits, des crises, des défis ou des changements inattendus.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Apprenez à gérer, à conseiller et à guider les membres d'une équipe diversifiée afin d'améliorer leurs performances.

[\(\[Dealing with Inappropriate Behaviour | linkedin.com\]\(https://www.linkedin.com/learning/dealing-with-inappropriate-behaviour\)\)](https://www.linkedin.com/learning/dealing-with-inappropriate-behaviour)

DÉMONTRER SON ENGAGEMENT ENVERS L'APPRENTISSAGE CONTINU

Rechercher activement des moyens de développer continuellement ses compétences et ses connaissances; réfléchir à ses points à améliorer, poursuivre des études ou une formation et demander de la rétroaction.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Apprenez à élaborer et à suivre un plan d'apprentissage afin de développer vos compétences, de maintenir votre concentration, de résoudre des problèmes et de surmonter des défis.

[\(\[Stay Committed to Your Learning Plan | linkedin.com\]\(https://www.linkedin.com/learning/stay-committed-to-your-learning-plan\)\)](https://www.linkedin.com/learning/stay-committed-to-your-learning-plan)

GÉRER SON TEMPS EFFICACEMENT

Planifier et exercer une maîtrise consciente du temps consacré à des activités ou à des tâches spécifiques, notamment pour augmenter l'efficacité ou la productivité, pour respecter les délais et pour éviter les conflits d'horaire.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Le temps passe tellement vite. Avez-vous du mal à trouver un équilibre entre l'école, le travail et votre vie personnelle? Combien d'heures d'étude sont suffisantes? Découvrez des approches pratiques et personnalisées pour vous aider à gérer votre temps.

[\(Learning Skill Services Workshops | lss.info.yorku.ca\)](http://lss.info.yorku.ca)

FAIRE PREUVE DE PERSÉVÉRANCE ET DE RÉSILIENCE

Faire preuve de détermination, d'un engagement ferme et d'une bonne capacité à faire face aux défis, aux épreuves et à l'échec pour atteindre les buts ou les objectifs fixés.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce cours explique comment se remettre de situations difficiles en renforçant sa résilience. Il présente cinq stratégies pour se préparer à faire face à des situations difficiles et cinq stratégies pour y réfléchir par la suite. Découvrez où vous vous situez sur l'échelle de la résilience, déterminez vos objectifs et adoptez des stratégies pour atteindre ces buts.

[\(Building Resilience | linkedin.com\)](https://www.linkedin.com)

AVOIR LE SOUCI DU DÉTAIL

Faire preuve de minutie et de précision lorsque vous effectuez une tâche en prenant en compte tous les détails.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Le site *Performance Education* propose des manières de développer votre souci du détail. Il vous offre des conseils sur la façon de démontrer cette compétence à vos employeurs futurs ou actuels.

[\(How Can You Develop Attention to Detail | performance.edu.au\)](http://performance.edu.au)

ÊTRE RÉCEPTIF AUX COMMENTAIRES

Être ouvert à l'idée de recevoir, de prendre en compte et d'intégrer les suggestions d'amélioration afin que votre développement personnel et professionnel soit continu.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Cet article énumère trois façons de recevoir de la rétroaction. Il inclut également des ressources supplémentaires pour favoriser le développement personnel et professionnel.

[\(3 Ways to Improve the Way You Receive Feedback | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Ce guide du *Centre of Teaching Excellence* de l'Université de Waterloo explique comment fournir et recevoir de la rétroaction efficace.

[\(Centre of Teaching Excellence | Receiving and Giving Effective Feedback | uwaterloo.ca\)](#)

GÉRER L'ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE

Équilibrer les engagements et priorités professionnels et personnels pour favoriser le bien-être et la qualité de vie en général.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Définissez et partagez votre propre philosophie sur le leadership dans ce cours pratique.

[\(Achieving Work/Life Balance — LinkedIn.com\)](#)

Obtenez deux nouveaux conseils de gestion et apprenez à améliorer votre communication, à accroître votre niveau de motivation, à gérer des conflits et à établir de meilleures relations.

[\(Developing Work/Life Balance — LinkedIn.com\)](#)

Ce cours propose de bonnes stratégies pour vous aider à vous concentrer au travail et pour profiter de votre temps à la maison. Il aborde également des questions difficiles comme : Quels sont les signes d'un déséquilibre dans ma vie? Comment puis-je maintenir un équilibre en voyageant si souvent? Comment concilier travail, vie privée et études?

[\(Balancing Work and Life | linkedin.com\)](#)

PRENDRE DES INITIATIVES

Agir sans être poussé ou sans qu'on nous demande de le faire.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Cette page LinkedIn explique comment créer un plan, utiliser des outils de gestion du temps et prendre des initiatives.

[Taking Initiative | linkedin.com](https://www.linkedin.com/pulse/taking-initiative-linkedin-com)

RESSOURCES EXTERNES

Cet article de *MindTools* présente les compétences nécessaires pour bâtir un avenir rempli de bonheur et de succès. Il porte surtout sur la prise d'initiatives et énumère des points essentiels comme l'élaboration d'un plan de carrière et le renforcement de la confiance en soi.

[Taking Initiative | mindtools.com](https://www.mindtools.com/articles/newinitia.html)

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

RÉDIGER* UN PLAN POUR CHANGER LES CHOSES

*Respect, Équité, Diversité et Inclusion (RÉDI)

Ces compétences démontrent que vous comprenez les sujets et événements qui façonnent les communautés, que vous vous intéressez aux personnes issues de communautés diverses en plus de leur montrer respect et appréciation, et que vous êtes la source de changements positifs au sein de votre environnement.

ACCUEILLIR LA DIVERSITÉ

Reconnaître, apprécier et célébrer les similitudes et différences entre les gens, et chercher à améliorer sa compréhension et sa relation avec autrui.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Apprenez à faire reconnaître votre statut à la tête d'une équipe, à établir des liens avec vos partenaires et à devenir un gestionnaire exemplaire dès votre première expérience.

[\(Diversity and Inclusion | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Ce cours explore comment gérer une équipe diversifiée en tant que gestionnaire tout en créant une culture inclusive qui célèbre les différences.

[\(Managing a Diverse Team | linkedin.com\)](#)

S'OPPOSER AUX INÉGALITÉS ET À L'INJUSTICE

Remettre en question la validité de certains comportements, préjugés, pratiques et politiques inéquitables ou injustes, et s'y opposer.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cet article LinkedIn explique comment s'opposer à la discrimination raciale. Les étapes suivantes sont de vous en inspirer pour vous opposer au racisme dans votre vie personnelle et professionnelle.

[\(Fighting Against Racial Discrimination | linkedin.com\)](#)

Cet article LinkedIn vous présente des manières de lutter contre l'injustice au travail de manière professionnelle.

[\(6 Steps to Deal with Unfairness at Work | linkedin.com\)](#)

FAIRE PREUVE D'INTELLIGENCE CULTURELLE

Démontrer sa connaissance, son respect, son intérêt et son aisance face à des personnes issues de cultures différentes, ainsi que s'engager dans un processus mutuel de compréhension, de respect et d'appartenance communautaire.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Ce cours explique pourquoi l'intelligence culturelle est la clé du succès dans toute initiative visant la diversité, ainsi que la manière d'évaluer et de développer la vôtre. On vous y présente des scénarios et techniques qui vous aideront à comprendre comment votre vision du monde influence votre comportement et vous enseigneront à vous adapter aux différences culturelles pour mieux communiquer.

[\(Understanding Cultural Competence | linkedin.com\)](#)

DÉMONTRER SON ENGAGEMENT CIVIQUE

Participer à des événements sociaux, économiques ou politiques qui cherchent à améliorer les conditions de vie de certaines personnes au sein d'une communauté ou à façonner son futur.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cet article LinkedIn présente un moyen de développer les talents pour épauler votre communauté et travailler avec elle.

[\(My Pledge for a Day of Democracy | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Ce site liste les moyens de faire une différence dans la vie civique de votre communauté en plus d'indiquer les « Quatre modèles d'engagement civique ».

[\(Civic Engagement | youth.gov\)](#)

FAIRE PREUVE DE CONSCIENCE SOCIALE

Avoir conscience des problèmes sociaux et défis quotidiens qu'affrontent certains groupes sociaux ou communautés, s'y intéresser et tenter de provoquer des changements.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Cet article LinkedIn explique ce qu'est la conscience sociale et vous présente huit étapes pour améliorer la vôtre, et l'appliquer au quotidien.

[\(8 Steps to Improve Your Social Awareness | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Cet article de *Yale National Initiative* s'intéresse aux moyens de promouvoir la conscience sociale. Des origines de la conscience sociale aux activités pédagogiques, il précise comment encourager la liberté d'expression sans perdre de vue la diversité, la conscientisation et la tolérance.

[\(Raising Social Consciousness | teaches.yale.edu\)](#)

SE TENIR AU COURANT DE L'ACTUALITÉ ET DES SUJETS BRÛLANTS

Connaître les sujets brûlants et leur influence sur l'environnement et la société ou, à l'inverse, la manière dont les personnes, les communautés, les organisations, les entreprises ou la société jouent un rôle crucial.

RESSOURCES :

RESSOURCES EXTERNES

Cet article explique comment connaître les dernières nouvelles. Il fournit des conseils sur les sources fiables et des livres intéressants. Il vous aide à inclure les actualités dans votre routine.

[\(How to Stay Up-to-Date | medium.com\)](#)

S'ENGAGER DANS UNE CAUSE

S'engager dans une cause ou envers une personne pour intercéder en son nom, la soutenir ou la défendre afin que des informations ou des services deviennent accessibles, que des opinions soient entendues et prises en compte, ou que des droits soient préservés.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce cours vous incite à faire entendre votre voix en vous préparant à divers scénarios. Apprenez à reconnaître toutes les occasions de vous faire valoir ou à rediriger la conversation en cas d'attaque personnelle. Ce cours vous propose aussi des techniques pour mettre vos forces en avant, faire reconnaître votre crédibilité et réduire les obstacles qui nuisent à votre succès.

[\(Standing Up for Yourself Everyday | linkedin.com\)](#)

SOUTENIR FIÈREMENT SA COMMUNAUTÉ

S'impliquer dans une communauté ou planifier des événements sociaux, des programmes ou des activités qui stimulent un sentiment de fierté et une communauté engagée.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Apprenez à concevoir, préparer et animer un atelier réussi.

[\(Tips for Increasing Participation and Collaboration | linkedin.com\)](#)

ACQUISITION ET APPLICATION DE SAVOIRS

ACQUÉRIR ET APPLIQUER DES COMPÉTENCES TECHNIQUES

Il s'agit de votre aptitude à acquérir, comprendre et combiner des informations et idées venues de sources différentes, d'apprendre et d'appliquer des compétences ou savoirs techniques relatifs à un rôle ou à un domaine particulier.

COMPRENDRE ET IMPLÉMENTER DES LOIS, POLITIQUES ET PRATIQUES ÉPROUVÉES

Savoir interpréter et appliquer les lois, les politiques et les pratiques recommandées au sein d'une discipline, d'un métier ou d'une industrie.

RESSOURCES :

RESSOURCES EXTERNES

Cet article indique comment expliquer des politiques commerciales aux clients, en admettant le bien-fondé de leur réaction pour détendre une situation difficile. Il devient ainsi plus facile de réussir une transaction.

[How to Interpret Business Policies for Customers \(bizfluent.com\)](https://bizfluent.com)

SE TENIR AU COURANT

Être au fait des dernières tendances, des changements, de la recherche et des technologies qui influencent une discipline, un métier ou une industrie spécifique.

RESSOURCES :

RESSOURCES EXTERNES

Ce guide énumère les 10 meilleures ressources pour vous tenir au courant des tendances industrielles; c'est un outil intéressant pour savoir où investir votre attention et vos ressources.

[10 Great Resources for Keeping Up to Date With Industry News and Trends | AllBusiness.com](https://www.allbusiness.com)

Forbes offre huit conseils importants pour suivre l'évolution des modes technologiques et s'y adapter.

[How To Stay On Top Of The Latest Technology Trends | forbes.com](https://www.forbes.com)

DÉMONTRER SON EFFICACITÉ AVEC LES LOGICIELS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

Savoir mettre à l'œuvre des savoirs et compétences afin de travailler à l'ordinateur, avec des logiciels ou des applications, des médias digitaux et de nombreuses autres technologies pour colliger l'information ou la faire circuler.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce guide aide le corps enseignant à concevoir, développer et enseigner des cours et programmes en ligne. Il comprend des recommandations et des suggestions de collègues de toute la province qui ont l'habitude d'enseigner à distance.

[\(Teaching and Learning with Technology, a Faculty Guide | learnonline.ecampusontario.ca\)](http://learnonline.ecampusontario.ca)

RESSOURCES EXTERNES

Cet article survole les technologies de l'information et de la communication, ainsi que les aptitudes qu'elles permettent d'acquérir. Il s'y trouve aussi une description de chaque aptitude, ainsi que la manière de la développer, personnellement ou professionnellement.

[\(ICT Definition, Skills, List, and Examples | thebalancecareers.com\)](http://thebalancecareers.com)

Cette page explique le besoin d'être habile avec les technologies de l'information et de la communication grâce à des affirmations étayées. Vous y trouverez les compétences et ressources nécessaires pour améliorer votre savoir-faire.

[\(Demonstrate Proficiency in Identifying, Using, and Evaluating Current and Emerging Information and Communication Technologies. — Whitney Watkins \(wordpress.com\)\)](http://wordpress.com)

UTILISER DES TECHNIQUES ET TECHNOLOGIES SPÉCIFIQUES

Connaître et savoir utiliser les techniques, ressources, instruments, équipements et technologies spécifiques à une discipline, un métier ou une industrie.

RESSOURCES :**RESSOURCES INTERNES**

Cette bibliothèque de cours couvre une vaste gamme de compétences recherchées.

[\(Technology: Online Courses, Training and Tutorials | linkedin.com\)](#)

RESSOURCES EXTERNES

Ce site vous fournit un entraînement et des ressources vis-à-vis de techniques et technologies spécifiques.

[\(Using Technology to Enhance Teaching & Learning | smu.edu\)](#)

AMÉLIORER SA NUMÉRATIE

Savoir lire et utiliser des données chiffrées, effectuer des mesures et des calculs, préparer des devis et des prévisions, gérer de l'argent et des budgets, préparer des horaires, analyser des tendances numériques, tout cela constitue des compétences quantitatives.

RESSOURCES :**RESSOURCES EXTERNES**

La *University of Tasmania* et ses partenaires ont développé un cours intitulé Mathematics Pathways, destiné aux programmes universitaires qui forment des professionnels qualifiés dans des domaines qui touchent aux mathématiques. Ce cours fournit des ressources et du soutien au travers de différents modules qui visent à développer la numératie.

[\(Overview of the Project—Mathematics Pathways | utas.edu.au\)](#)

Ce guide s'intéresse aux données numériques, à la supervision et l'évaluation de budgets, aux prévisions.

[\(LinkedIn — Math for Business | linkedin.com\)](#)

Pour savoir ce qu'est la numératie, expliquée d'une manière claire, des calculs de base aux intérêts et aux prêts.

[\(Skills You Need—Numeracy | skillsthatyouneed.com\)](#)

Ce guide, conçu par *Community Literacy of Ontario*, contient une liste de ressources pour vous aider à développer votre numératie.

[Numeracy-Introduction.pdf \(communityliteracyofontario.ca\)](#)

LIRE, COMPRENDRE ET ÉVALUER L'INFORMATION

Chercher des informations, lire rapidement pour comprendre le sens général, savoir comprendre, interpréter, critiquer et évaluer ce qui a été lu, et savoir intégrer les informations obtenues de sources différentes.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Les services *York University Learning Skills Services* offrent plusieurs ateliers pertinents, dont les stratégies de lecture (*Reading Strategies*) ou la prise de notes (*Reading & Notetaking*).

[\(Learning Skill Services Workshops | lss.info.yorku.ca\)](http://lss.info.yorku.ca)

COMPRENDRE L'INFORMATION

Colliger, trier, compiler, combiner et classifier l'information et les idées.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Les responsables de *York University Learning Skills Services* ont préparé une fiche pour vous aider à noter, définir et analyser l'information.

[\(Identifying Topic, Evidence And Arguments In A Reading \(doc\)](#)
[\(Personal Response To A Reading \(doc\)](#))

FAIRE PREUVE D'APTITUDES EN DOCUMENTATION

Trouver, mettre à jour, combiner, organiser et utiliser l'information dans une panoplie de documents et de présentations, notamment des listes, tableaux, formulaires, graphiques, cartes, images, horaires, plans, écrans tactiles et dessins techniques.

Les responsables de *Lassonde Peer Helpers* organisent des ateliers sur Excel, sur les fonctions les plus utiles du logiciel et sur la manière de les appliquer lors des études et par la suite! Découvrez les prochains événements sur *Lassonde Connect*.

[\(Lassonde Peer Helpers: Excel Workshop | connect.lassonde.yorku.ca\)](http://connect.lassonde.yorku.ca)

INTERPRÉTER ET APPLIQUER DES THÉORIES ET DES CADRES SPÉCIFIQUES

Savoir interpréter et appliquer des théories ou cadres spécifiques à une discipline, un métier ou une industrie.

RESSOURCES :
RESSOURCES INTERNES

York University Career Education & Development peut vous aider à savoir quelles carrières vous sont offertes ainsi que les aptitudes et théories nécessaires selon le domaine choisi.

[Career Education & Development | careers.yorku.ca](https://careers.yorku.ca)

ESPRIT CRITIQUE ET RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES

Ces compétences illustrent votre capacité d'analyser et d'interpréter les informations et les idées, de formuler un jugement ou de vous former une opinion sur les informations et les idées, d'explorer et d'évaluer les autres possibilités, de prendre une décision informée et de décider d'un plan d'action en fonction du problème rencontré.

GÉRER UNE CRISE

Offrir rapidement un soutien immédiat et efficace en réponse à une crise ou à une personne en situation de crise.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Explorer son intelligence émotionnelle permet à chacun de comprendre les situations vécues, de mieux y réagir et d'aider efficacement les autres.

[Learn Emotional Intelligence | linkedin.com](https://www.linkedin.com/learning/emotional-intelligence)

RÉSOLVRE UN PROBLÈME

Savoir, voire anticiper, ce qu'il faut faire et prendre les actions nécessaires pour résoudre un problème ou surmonter un défi.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce cours vous enseigne plusieurs méthodes pour déterminer la cause d'un problème, envisager plusieurs options et choisir la meilleure solution. Il vous montre aussi comment observer le système dans son intégralité si le problème est en fait le symptôme d'une situation plus globale. Enfin, vous apprendrez à trouver des solutions grâce aux cartes conceptuelles et aux arbres de décision, à accroître votre créativité pour trouver des options plus pertinentes et à utiliser votre logique et votre intuition pour trouver la solution adaptée à votre problème.

[Problem Solving Techniques: Introduction | linkedin.com](https://www.linkedin.com/learning/problem-solving-techniques-introduction)

FAIRE PREUVE DE JUGEMENT ET PRENDRE DES DÉCISIONS

Savoir peser le pour et le contre des différentes voies possibles avant de choisir la plus efficace selon la situation ou les parties impliquées.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Apprenez l'art et la science de la prise de décision dans le monde des affaires. Il existe quatre modes de prise de décision (autocratique, collaborative, démocratique et consensuelle). Ce cours vous révèle celui qui est le mieux adapté à chaque situation. Vous apprendrez aussi que l'ambiguïté fait partie intégrante du processus de prise de décision. Vous saurez reconnaître ce que vous ne savez pas afin de réduire les risques et de vous préparer à l'imprévu. L'application de ces concepts cruciaux vous permettra de prendre des décisions plus rapidement, de prendre moins de risques et d'obtenir du soutien pour vos décisions.

[\(Decision Making Strategies | linkedin.com\)](#)

PLANIFIER SES ACTIONS

Pouvoir établir un plan pour soi ou autrui afin d'atteindre un but précis. Déterminer les priorités du plan, réserver du temps et des ressources et avoir des plans et solutions de rechange.

RESSOURCES :

RESSOURCES INTERNES

Ce guide vous explique comment rédiger un plan d'action et vous fixer des objectifs S.M.A.R.T.

[\(Career Development | indeed.com | How to Write an Action Plan\)](#)

FAIRE PREUVE D'ESPRIT CRITIQUE ET D'ANALYSE

Être capable de conceptualiser, d'appliquer, d'analyser, de synthétiser et d'évaluer l'information obtenue par des observations, des expériences, la réflexion, le raisonnement ou l'échange afin de savoir ce qu'il faut croire et comment agir.

RESSOURCES : **RESSOURCES INTERNES**

À l'université, apprendre ne se limite pas à mémoriser des faits et des chiffres. Cet atelier vous aidera à dépasser le niveau descriptif de la compréhension pour développer vos capacités d'analyse, d'esprit critique et d'évaluation.

[\(Learning Skill Services Workshops | lss.info.yorku.ca\)](http://lss.info.yorku.ca)

FAIRE DE LA RECHERCHE

Se lancer dans une recherche systématique et étudier quelque chose en utilisant une variété de méthodes pour trouver et consulter des sources d'information fiable, clarifier les problèmes et les idées, établir les faits, mettre des théories à l'épreuve, tirer des conclusions nouvelles et faire avancer les connaissances dans un domaine.

RESSOURCES : **RESSOURCES INTERNES**

Les bibliothèques de l'Université York vous offrent de nombreuses ressources pour apprendre à chercher plus efficacement.

[\(Academic Research Guides | library.yorku.ca\)](http://library.yorku.ca)

Vous pouvez également contacter le *Writing centre* pour apprendre à transposer votre recherche à l'écrit.

[\(Writing-Centre | writing-centre.writ.laps.yorku.ca\)](http://writing-centre.writ.laps.yorku.ca)

[\(Centre de rédaction et compétences de Glendon\)](#)

MONTRER SA CRÉATIVITÉ ET SA CAPACITÉ À INNOVER

Générer des idées nouvelles et utiles et les appliquer pour développer des processus, des solutions, des méthodes, des systèmes, des services ou des produits novateurs ou améliorés.

RESSOURCES : **RESSOURCES INTERNES**

Ce guide vous aide à adopter de nouveaux modes de pensée qui correspondent mieux à notre monde en évolution constante. L'efficacité et le succès sont recherchés dans tous les domaines et vous devez apprendre à réfléchir de manière plus complexe en organisant vos pensées. Découvrez l'avantage de la schématisation de systèmes ou de la pensée par des exemples réels, et la manière dont cela peut accroître votre intelligence émotionnelle.

[\(Making Sense of a Complex World | linkedin.com\)](http://linkedin.com)

Bibliographie

Academic Research & Resource Guides. York University Libraries. (2019). <https://www.library.yorku.ca/web/research-learn/academic-research-guides/>.

Adams, S. (8 septembre 2017). *Running a Design Business: Selling Design to Clients Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Running a Design Business: Selling Design to Clients. <https://www.linkedin.com/learning/running-a-design-business-selling-design-to-clients>.

Alison. (2021). *Free IT Courses Online: Information Technology Training: Alison*. Free Online Courses, Classes and Tutorials. https://alison.com/courses/it?irclickid=SZh3PNQu2xyLUWjwUx0Mo389UkBwn4UBrXKBzo0&utm_source=IR&utm_medium=Skimbit+Ltd.&partner_type_id=&utm_campaign=ONLINE_TRACKING_LINK&utm_content=cio.com&irgwc=1.

AmeriCorps. (2020). *Welcome to the VISTA Campus*. Welcome to AmeriCorps VISTA Campus | AmeriCorps VISTA Campus. <https://learn.americorps.gov/>.

Andreatta, B. (21 septembre 2017). *Workshop Facilitation Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Workshop Facilitation. <https://www.linkedin.com/learning/workshop-facilitation>.

Ansell, J. (16 juillet 2019). *Communicating with Confidence Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Communicating with Confidence. <https://www.linkedin.com/learning/communicating-with-confidence>.

Aries, E. (10 février 2020). *Negotiating Your Compensation Package Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Negotiating Your Compensation Package. <https://www.linkedin.com/learning/negotiating-your-compensation-package>.

Aries, E. (13 mars 2020). *Asserting Yourself, an Empowered Choice Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Asserting Yourself, an Empowered Choice. <https://www.linkedin.com/learning/asserting-yourself-an-empowered-choice>.

Ayuso, P. (20 avril 2020). *How to Stay Up-to-Date by Reading & Learning*. Medium. <https://medium.com/swlh/how-to-stay-up-to-date-by-reading-learning-c1396f2db02a>.

- Bailey-Hughes, B. (2021). *Communication Tips Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/learning/communication-tips/welcome-to-the-%20series?u=2174970>.
- Bigelow, J., Campbell, J., Cowdy, K., & Tysick, J. (mars 2015). Numeracy in Action: Curriculum and Resources to Understand and Use Numbers.
<https://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wp-content/uploads/Numeracy-Introduction.pdf>.
- Brownlee, D. (11 avril 2018). *Use empathy to show you care—Customer Service: Handling Abusive Customers Video Tutorial: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Using Empathy to Show You Care.
<https://www.linkedin.com/learning/customer-service-handling-abusive-customers/use-empathy-to-show-you-care>.
- Cabrera, D. (13 juin 2019). *Systems Thinking Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Systems Thinking.
<https://www.linkedin.com/learning/systems-thinking>.
- Centre for Teaching Excellence. (4 mars 2019). Group Decision Making.
<https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/developing-assignments/group-work/group-decision-making>.
- Centre for Teaching Excellence. (13 mai 2020). *Receiving and Giving Effective Feedback*. Receiving and Giving Effective Feedback.
<https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/assessing-student-work/grading-and-feedback/receiving-and-giving-effective-feedback>.
- Clark, D. (26 octobre 2016). *Professional Networking Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Professional Networking.
<https://www.linkedin.com/learning/professional-networking>.
- Clark, D. (10 avril 2018). *Welcome—Delegating Tasks Video Tutorial: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Delegating Tasks.
<https://www.linkedin.com/learning/delegating-tasks/welcome>.
- Clark, D. (10 février 2018). *Improving Your Listening Skills Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/learning/improving-your-listening-skills>.

- Clark, D. (3 mai 2019). *Prioritizing Effectively as a Leader Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Prioritizing Effectively as a Leader. <https://www.linkedin.com/learning/prioritizing-effectively-as-a-leader>.
- Clark, D. (15 mai 2020). *Why it's important to be adaptable—How to Be an Adaptable Employee during Change and Uncertainty Video Tutorial: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Why it's important to be adaptable. <https://www.linkedin.com/learning/how-to-be-an-adaptable-employee-during-change-and-uncertainty/why-it-s-important-to-be-adaptable>.
- Coughlin Robert Coughlin Strategic Advisor to Life Science companies. Patient Advocate. Former CEO of MassBio, R. (1^{er} octobre 2020). *My Pledge for A Day for Democracy*. My Pledge for a Day of Democracy. <https://www.linkedin.com/pulse/my-pledge-day-democracy-robert-coughlin/?articleId=6717420159633555456>.
- Crawford Mark Crawford senior vice president—legal people and culture and US General Counsel at bp, M. (21 mars 2021). Fighting Against Racial Discrimination. https://www.linkedin.com/pulse/fighting-against-racial-discrimination-mark-crawford/?trk=public_profile_article_view.
- Crenshaw, D. (24 mai 2014). *Balancing Work and Life Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Balancing Work and Lif. <https://www.linkedin.com/learning/balancing-work-and-life>.
- Crenshaw, D. (5 mars 2018). *stay committed to learning plan: Online Courses, Training and Tutorials on LinkedIn Learning*. Stay Committed to Your Learning Plan. <https://www.linkedin.com/learning/search?keywords=stay+committed+to+learning+plan>.
- Croft, C. (20 avril 2017). *Problem Solving Techniques Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Problem Solving Techniques. <https://www.linkedin.com/learning/problem-solving-techniques>.
- Croft, C. (9 avril 2020). *Maintain a positive attitude—Teamwork Foundations Video Tutorial: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Teamwork Foundations. <https://www.linkedin.com/learning/teamwork-foundations-2020/maintain-a-positive-attitude>.

- Davis, S. (21 mars 2018). *Inclusive Leadership Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Inclusive Leadership.
<https://www.linkedin.com/learning/inclusive-leadership>.
- Dewett, T. (2 octobre 2013). *Mentoring Others Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Mentoring Others.
<https://www.linkedin.com/learning/mentoring-others>.
- Dewett, T. (5 janvier 2016). *Projecting Intelligence Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Projecting Intelligence.
<https://www.linkedin.com/learning/projecting-intelligence>.
- Dewett, T. (20 juin 2018). *Management Tips Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Management Tips.
<https://www.linkedin.com/learning/management-tips>.
- Dewett, T. (20 juin 2018). *Management Tips Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Management Tips.
<https://www.linkedin.com/learning/management-tips>.
- Dewett, T. (10 avril 2019). *Making Quick Decisions Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Making Quick Decisions.
<https://www.linkedin.com/learning/making-quick-decisions>.
- Dewett, T. (30 juillet 2019). *Social Success at Work Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/learning/social-success-at-work?u=2174970>.
- Dewett, T. (30 juillet 2019). *Social Success at Work Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Social Success at Work Online Class.
<https://www.linkedin.com/learning/social-success-at-work>.
- Doyle, A. (15 septembre 2020). *Top Information and Communications Technology (ICT) Skills*. The Balance Careers.
<https://www.thebalancecareers.com/information-and-communications-technology-skills-4580324>.
- Duggan, T. (11 février 2019). *How to Interpret Business Policies for Customers*. How to Interpret Business Policies for Customers.
<https://bizfluent.com/how-8069415-interpret-business-policies-customers.html>.
- Editors, F. T. C. (11 octobre 2016). *Council Post: How To Stay On Top Of The Latest Technology Trends*. Forbes.

<https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2016/10/11/how-to-stay-on-top-of-the-latest-technology-trends/?sh=2c4f6cc87ef8>.

Ensher, E. (26 octobre 2016). *Being a Good Mentor Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Being a Good Mentor. <https://www.linkedin.com/learning/being-a-good-mentor>.

Facilitation by Seeds for Change. Seeds for Change. (2021). <https://www.seedsforchange.org.uk/facilitation>.

Fan, S. W. (2020). *Move Your Career Ahead with Your Network*. MANGO Connects. <https://mangoconnects.com/>.

Figliuolo, M. (6 mars 2015). *Decision-Making Strategies Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Decision-Making Strategies. <https://www.linkedin.com/learning/decision-making-strategies>.

Find a Club Near You. Toastmasters International—Find a Club. (2021). <https://www.toastmasters.org/find-a-club>.

Gates, L. (1^{er} octobre 2018). *Conflict Resolution Foundations Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Conflict Resolution Foundations. <https://www.linkedin.com/learning/conflict-resolution-foundations-4>.

Goman, C. K. (21 juin 2019). *Collaborative Leadership Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Collaborative Leadership. <https://www.linkedin.com/learning/collaborative-leadership>.

Goodman, N. (26 août 2013). How to Give Great Advice. Consulté sur <https://www.entrepreneur.com/article/228018>

Gradability Pty Ltd trading as Performance Education. (2019). *How Can You Develop Your Attention to Detail?* Performance Education. <https://www.performance.edu.au/blog/how-can-you-develop-your-attention-detail>.

Hargreaves, J. (18 novembre 2020). Flexibility is the future: How to make it work for you. https://www.linkedin.com/pulse/flexibility-future-how-make-work-you-jennifer-hargreaves/?trk=public_profile_article_view.

Harvard Business School Publishing. (14 avril 2021). *What Self-Awareness Really Is (and How to Cultivate It)*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2018/01/what-self-awareness-really-is-and-how-to-cultivate-it>.

Home. Networking Academy. (6 avril 2021). <https://www.netacad.com/>.

Inam, H. (21 mai 2019). *Mindfulness Practices Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Mindfulness Practices. <https://www.linkedin.com/learning/mindfulness-practices>.

Indeed Editorial Team. (24 mars 2021). *How To Write an Action Plan To Achieve Your Goals*. Indeed Career Guide. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-write-an-action-plan>.

Johnson, S. (15 mars 2018). *Diversity and Inclusion in a Global Enterprise Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Diversity and Inclusion in a Global Enterprise. <https://www.linkedin.com/learning/diversity-and-inclusion-in-a-global-enterprise>.

Kapterev, A. (2021). *Free Online Course: Presentation skills: Effective Presentation Delivery from Coursera*. Class Central. <https://www.classcentral.com/course/delivery-9645>.

Karrel, D. (20 avril 2017). *Field Sales Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Field Sales. <https://www.linkedin.com/learning/field-sales>.

Karrel, D. (2 juillet 2017). *Business Ethics for Sales Professionals Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Business Ethics for Sales Professionals. <https://www.linkedin.com/learning/business-ethics-for-sales-professionals>.

Kingsoft Office Corporation. (2021). WPS Office, More surprises, waiting for you. <https://pc.wps.com/>.

Kolovou, T. (18 novembre 2017). *Communicating with Diplomacy and Tact Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Communicating with Diplomacy and Tact. <https://www.linkedin.com/learning/communicating-with-diplomacy-and-tact>.

Kolovou, T., & Bailey-Hughes, B. (20 janvier 2016). *Communication Tips Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Communication Tips. <https://www.linkedin.com/learning/communication-tips>.

Krumrei, E., & Newton, F. B. (2020). Running head: ADVISING AND COUNSELING FOR STUDENT SUCCESS.

<https://nacada.ksu.edu/Portals/0/Clearinghouse/documents/Counseling%20Continuum%20%28formatted%29%206%2022%2009%20%282%29.pdf>.

Lassonde School of Engineering—York University. (2021). *Events*. Events List. https://connect.lassonde.yorku.ca/events?group_ids=24665.

Learning Made Easy. (s.d.). Ten Tips for Asking Good Questions. Consulté sur : <https://www.dummies.com/careers/find-a-job/interviews/ten-tips-for-asking-good-questions/>

Learning Skills Services Workshops. Student Community & Leadership Development. (31 mai 2021). <https://www.yorku.ca/sclcd/learning-skills/workshops/>.

Learning Skills Services Workshops. Student Community & Leadership Development. (31 mai 2021). <https://www.yorku.ca/sclcd/learning-skills/workshops/>.

Learning Skills Services—York University. (2020). Identifying the Topic/Research Question, Evidence and Arguments. North York.

Learning Skills Services—York University. (2020). Personal Response. North York.

LinkedIn. (2020). *Technology Online Training Courses: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Technology. https://www.linkedin.com/learning/topics/technology?upsellOrderOrigin=lynda_redirect_learning.

Linthicum, D. (4 février 2021). *Learning Cloud Computing: Application Migration Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Learning Cloud Computing: Application Migration. <https://www.linkedin.com/learning/learning-cloud-computing-application-migration>.

Lovelace, D. (13 juillet 2018). *The power of teams—Being an Effective Team Member Video Tutorial: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. The Power of Teams—Becoming an Effective Team Member. <https://www.linkedin.com/learning/being-an-effective-team-member/the-power-of-teams>.

Lovelace, D. (13 juillet 2018). *The power of teams—Being an Effective Team Member Video Tutorial: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. The

Power of Teams. <https://www.linkedin.com/learning/being-an-effective-team-member/the-power-of-teams>.

McGannon, B. (22 juillet 2019). *Business Ethics for Managers and Leaders Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Business Ethics for Managers and Leaders. <https://www.linkedin.com/learning/business-ethics-for-managers-and-leaders>.

McGannon, B. (31 juillet 2019). *Business Ethics Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Business Ethics. <https://www.linkedin.com/learning/business-ethics-2>.

McLeod, L. E. (21 janvier 2021). *Adapt to change—Leading without Formal Authority Video Tutorial: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Leading Without Formal Authority. <https://www.linkedin.com/learning/leading-without-formal-authority/adapt-to-change>.

Miller, J. (24 mai 2018). *Using Questions to Foster Critical Thinking and Curiosity Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Using Questions to Foster Critical Thinking and Curiosity. <https://www.linkedin.com/learning/using-questions-to-foster-critical-thinking-and-curiosity>.

the Mind Tools Content Team By the Mind Tools Content Team, Team, the M. T. C., wrote, B. T., & Wrote, A. (2021). *Questioning Techniques: Asking Questions Effectively*. Communication Skills From MindTools.com. https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_88.htm.

the Mind Tools Content Team By the Mind Tools Content Team, Team, the M. T. C., wrote, B. T., & wrote, bolekiisolomone_I. (2021). *Taking Initiative: Making Things Happen in the Workplace*. Career Development From MindTools.com. <https://www.mindtools.com/pages/article/initiative.htm>.

the Mind Tools Content Team By the Mind Tools Content Team, Team, the M. T. C., wrote, B. T., & wrote, bolekiisolomone_I. (2021). *Taking Initiative: Making Things Happen in the Workplace*. Career Development From MindTools.com. <https://www.mindtools.com/pages/article/initiative.htm>.

the Mind Tools Content Team By the Mind Tools Content Team, Team, the M. T. C., wrote, B. T., & wrote, L. (2021). *Active Listening: Hear What People are Really Saying*. Communication Skills Training from MindTools.com. <https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>.

- O’Flahavan, L. (23 août 2017). *Customer Service: Writing for Social Media Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Customer Service Writing: Writing for Social Media.
<https://www.linkedin.com/learning/customer-service-writing-for-social-media>.
- One-to-One Writing Support: Faculty of Liberal Arts & Professional Studies*. Faculty of Liberal Arts & Professional Studies | Writing Centre—Writing Department. (27 août 2020). <https://writing-centre.writ.laps.yorku.ca/services/one-to-one-writing-support/>.
- Orlova, V. (14 avril 2015). 6 Steps to Deal With Unfairness At Work.
<https://www.linkedin.com/pulse/6-steps-deal-unfairness-work-vittoria-orlova/>.
- Parners, R. (18 mai 2020). *3 Ways to Improve How You Receive Feedback at Work—Especially During Difficult Times*. 3 Ways to Improve the Way You Receive Feedback.
<https://www.linkedin.com/business/learning/blog/career-success-tips/3-ways-to-improve-how-you-receive-feedback-at-work-especially>.
- Phin, D. (18 décembre 2018). *The Human Resources Hero Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. The Human Resources Hero.
<https://www.linkedin.com/learning/the-human-resources-hero>.
- Phin, D. (23 juillet 2018). *Human Resources: Protecting Confidentiality Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Human Resources: Protecting Confidentiality. <https://www.linkedin.com/learning/human-resources-protecting-confidentiality>.
- Power DMS. (18 décembre 2020). *Following Policies and Procedures and Why It’s Important*. Policy Management Software.
<https://www.powerdms.com/policy-learning-center/following-policies-and-procedures-and-why-its-important>.
- Purdue Writing Lab. (2020). *Research and Citation Resources/Purdue Writing Lab*. Purdue Writing Lab.
https://owl.purdue.edu/owl/research_and_citation/resources.html.
- Quast, Lisa. (8 août 2016) 10 Tips to Help you Win Every Negotiation.
 Consulté sur : <https://www.forbes.com/sites/lisaquast/2016/08/08/10-tips-to-help-you-win-every-negotiation/#7556aceb436d>

Radio Controlled Creative. (2021). *What's on at the WCYR*. WCYR.
<https://wcyork.ca/>.

Resolution Skills Centre. (2019). *Mediation Services Resolution Skills Centre: Building Consensus*.
<https://static1.squarespace.com/static/5beeeb421aef1d9a3641e650/t/5c87e6b24785d3d42b1f276e/1552410301914/Building+Concesus+to+Print+2019.pdf>.

Reynolds, G. (6 novembre 2014). *Presentation Zen*.
<https://www.presentationzen.com/>.

Roberts, G. L. (20 juin 2019). *Building Resilience as a Leader Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. *Building Resilience as a Leader*.
<https://www.linkedin.com/learning/building-resilience-as-a-leader>.

Samuels, R. (8 juin 2021). *9 skills every social media manager must have*.
 Sprout Social. <https://sproutsocial.com/insights/social-media-skills/>.

Schinkten, O. (21 décembre 2015). *Communication in the 21st Century Classroom Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. *Communication in the 21st Century Classroom*.
<https://www.linkedin.com/learning/communication-in-the-21st-century-classroom>.

Schinkten, O. (13 juin 2016). *Teaching Techniques: Making Accessible Learning Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. *Teaching Techniques: Making Accessible Learning*.
<https://www.linkedin.com/learning/teaching-techniques-making-accessible-learning>.

Schulich Toastmasters. (2020). *Log into Facebook*. Facebook.
<https://www.facebook.com/SchulichToastmasters/>.

Schultz, M. (20 novembre 2018). *7 Ways to Build Rapport in Sales and Connect with People*. Consulté sur :
<https://www.rainsalestraining.com/blog/build-rapport-in-sales-and-connect-with-people>.

Sheffield, U. of. (20 août 2018). *Human Resources. Adapting to Change — 3. Implementation — Toolkit — Change Management — Policies, Procedures & Related Guidance — HR — The University of Sheffield*.
<https://www.sheffield.ac.uk/hr/guidance/change/toolkit/implementation/ada pt>.

- Shrm. (16 août 2019). *Why is confidentiality critical to human resources?* SHRM. https://www.shrm.org/resourcesandtools/tools-and-samples/hr-qa/pages/cms_017789.aspx.
- Skills You Need. (s.d). Tact and Diplomacy. Consulté sur : <https://www.skillsyouneed.com/ips/tact-diplomacy.html>
- SMU (Southern Methodist University). (2020). Using Technology to Enhance Teaching & Learning. <https://www.smu.edu/Provost/CTE/Resources/Technology>.
- Steiner-Williams, J. (2 mars 2014). *Business Writing Principles Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Business Writing Principles. <https://www.linkedin.com/learning/business-writing-principles>.
- Stice, J., & Stice, K. (3 août 2017). *Business Math Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Business Math. <https://www.linkedin.com/learning/business-math>.
- Talent Acquisition & Development. *Core & Leadership Competency Development Activities Guide*. York University, 2018, *Core & Leadership Competency Development Activities Guide*.
- Thayer-Hart, N. (2007). Facilitator Tool Kit: A Guide for Helping Groups Get Results. <https://www.nj.gov/education/AchieveNJ/teams/strat14/FacilitatorToolKit.pdf>.
- Think, B. (24 mai 2019). *Learn Emotional Intelligence, the Key Determiner of Success Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Learn Emotional Intelligence, the Key Determiner of Success. <https://www.linkedin.com/learning/learn-emotional-intelligence-the-key-determiner-of-success>.
- Ullmen, J. (17 juillet 2019). *Influencing Others Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Influencing Others. <https://www.linkedin.com/learning/influencing-others>.
- Ullmen, J. (22 juillet 2019). *Executive Leadership Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Executive Leadership. <https://www.linkedin.com/learning/executive-leadership>.
- University of Kansas. (2021). *Section 5. Building and Sustaining Commitment*. Chapter 14. Core Functions in Leadership | Section 5. Building and

Sustaining Commitment | Main Section | Community Tool Box.
<https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/leadership/leadership-functions/build-sustain-commitment/main>.

University of Tasmania. (2 mai 2018). *Overview of the Project*. Mathematics Pathways—University of Tasmania, Australia.

<https://www.utas.edu.au/mathematics-pathways/overview-of-the-project>.

Vermillion, J. (2021). Raising Social Consciousness.

https://teachers.yale.edu/curriculum/viewer/initiative_06.01.10_u.

Wadors, P. (18 décembre 2019). *Diversity, Inclusion, and Belonging Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Diversity, Inclusion, and Belonging. <https://www.linkedin.com/learning/diversity-inclusion-and-belonging-2019>.

Watkins, W. (21 mai 2016). *Demonstrate proficiency in identifying, using, and evaluating current and emerging information and communication technologies*. DEMONSTRATE PROFICIENCY IN IDENTIFYING, USING, AND EVALUATING CURRENT AND EMERGING INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES.

<https://nimblelibrarian.wordpress.com/2014/02/20/comp-h/>.

Webb, Maynard. (28 juillet 2017). Six Ways to get better at giving feedback.

Consulté sur :

<https://www.forbes.com/sites/maynardwebb/2017/07/28/giving-feedback-is-an-important-part-of-your-job-6-ways-to-get-better-at-giving-it/#4753e01ba51d>

Winters, M.-F. (30 avril 2019). *Cultivating Cultural Competence and Inclusion Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Cultivating Cultural Competence and Inclusion. <https://www.linkedin.com/learning/cultivating-cultural-competence-and-inclusion>.

Womack, V. (23 février 2018). *Managing a Diverse Team Online Class: LinkedIn Learning, formerly Lynda.com*. Managing a Diverse Team. <https://www.linkedin.com/learning/managing-a-diverse-team>.

Woodcock, B., & Follow. (9 avril 2015). *8 Steps To Improve Your Social Awareness*. 8 Steps to Improve Your Social Awareness. <https://www.linkedin.com/pulse/8-steps-improve-your-social-awareness-bob-woodcock-mba/>.

Workshop Planning Made Simple with SessionLab. SessionLab. (26 avril 2021). <https://www.sessionlab.com/>.

Write your best with Grammarly. Grammarly. (2021). <https://www.grammarly.com/>.

The Writing Center at GULC. (2017). *A Guide to Reading, Interpreting and Applying Statutes*. <https://www.law.georgetown.edu/wp-content/uploads/2018/12/A-Guide-to-Reading-Interpreting-and-Appling-Statutes-1.pdf>.

York University. (2021). *Career Exploration Resources*. Career Exploration Resources | Career Education & Development. <https://careers.yorku.ca/students-and-new-grads/wondering-about-career-options>.

Youth Gov. (2020). *Civic Engagement*. Civic Engagement | Youth.gov. <https://youth.gov/youth-topics/civic-engagement-and-volunteering>.