Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

Gracieuseté de la Canada Vie



Former des équipes plus fortes

Activités pour renforcer la résilience des équipes

À propos de Stratégies en milieu de travail pour la santé mentale

Le site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale offre des outils et des ressources au service de la santé mentale en milieu de travail et de la sécurité psychologique.

Le contenu de notre site Web est offert à tous les Canadiens, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie.

À la Canada Vie, nous aidons les employeurs et les employés à réaliser leur potentiel, jour après jour. Le site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale est un bel exemple de cet engagement. Conçus pour les Canadiens, nos outils et nos ressources sont :

- Fondés sur des données probantes et sur la pratique
- Faciles à utiliser – comme le matériel clé en main des ateliers
- Personnalisables
- Offerts en français et en anglais
- Téléchargeables et imprimables

Le site Stratégies en milieu de travail appuie aussi la recherche et les initiatives en milieu de travail sur la santé mentale qui :

- Font mieux connaître la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail et accroître la sensibilisation à cet égard
- Offrent des stratégies et des outils pratiques qui aident les employeurs à passer de la théorie à la pratique
- Aident toute personne, peu importe où elle travaille, à réagir aux problèmes de santé mentale au travail

Depuis 2007, le site Stratégies en milieu de travail est essentiel pour fournir des ressources publiques gratuites et crédibles. Nous :

- Finançons et parrainons la recherche et les initiatives dont l'objectif est d'améliorer la compréhension, la prévention et la gestion des problèmes de santé mentale, particulièrement lorsqu'ils touchent le milieu de travail
- Encourageons et facilitons la diffusion de ressources ainsi que de résultats de recherches et de sondages
- Appuyons et élaborons des programmes et des ressources
- Collaborons avec des experts à l'échelle du Canada

Une version numérique gratuite du présent guide est disponible à l'adresse **ssmcv.com**.

© La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie (la Canada Vie). Tous droits réservés. Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de la Canada Vie.

Le présent document constitue une source d'information générale. Il ne comporte aucune obligation contractuelle, il ne fait aucune représentation et il n'offre aucune garantie (explicite ou implicite). La Canada Vie n'est pas responsable de toute perte découlant directement ou indirectement de l'utilisation de l'information figurant dans la présente publication ou de toute action entreprise sur la foi de ce document. Les liens ou les références à des ressources externes sont fournis pour vous faciliter la tâche seulement; ils ne sauraient être interprétés comme une approbation de la part de la Canada Vie ou de tout tiers à l'égard des produits, des services, des conseils et des opinions qui sont présentés dans ces ressources externes.

L'information contenue dans le présent document n'est pas destinée à remplacer l'avis médical, professionnel et avisé de votre médecin personnel ou de tout autre prestataire de soins de santé.

Table des matières

6 Introduction

10 Chapitre 1
Activités de consolidation d'équipe

12 Chapitre 2
Efficacité de l'équipe

14 Rencontres d'équipe
16 Résultat satisfaisant ou résultat parfait
18 Rencontres pour discuter des erreurs commises
19 Cerner et surmonter les obstacles
21 Réagir au stress en milieu de travail
22 Réfléchir au passé
24 Faire face à la déception

26 Chapitre 3
Courtoisie et respect

28 Reconnaissance active
30 Faire du bénévolat en groupe
31 Interpréter sans porter de jugement
33 Reconnaître vos forces
34 Reconnaître ses réalisations
35 Microagressions
37 **Feuille de travail** : Microagressions
39 Intersectionnalité
41 **Feuille de travail** : Intersectionnalité

44 Chapitre 4
Conscience de soi

46 Déterminer son style de communication
48 Déterminer ses valeurs
49 **Feuille de travail** : Déterminer ses valeurs
51 Reconnaître vos forces
54 À quoi pensiez-vous?
56 Bien interpréter les commentaires négatifs
58 Communiquer clairement
60 Réagir aux changements

62 Chapitre 5
Intelligence émotionnelle

64 Les émotions et leurs fonctions
66 Déclencheurs émotionnels
69 **Feuille de travail** : Déclencheurs émotionnels
71 La colère en tant que symptôme
73 Exprimer la colère de façon constructive
75 **Feuille de travail** : Exprimer la colère de façon constructive
77 Gérer ses inquiétudes

78 Chapitre 6
Bien-être

80 Les fondements de la réduction du stress
82 Relaxer
84 Tenir un journal de gratitude
86 Bouger
88 Faire preuve de créativité
89 Arborer le sourire de La Joconde

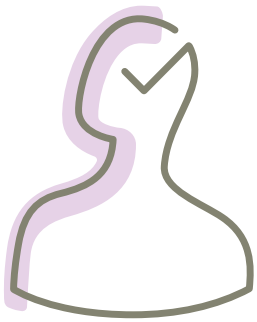
90 Conclusion

91 Remerciements



Introduction

Une équipe connaît du succès lorsque les compétences de chacun des membres sont valorisées et que la confiance est instaurée.



Former des équipes plus fortes fournit des activités pratiques pour améliorer la capacité des membres de votre équipe à résoudre des problèmes, à rester objectifs et à bien travailler ensemble. Toutes ces compétences sont liées à l'intelligence émotionnelle et à la résilience.

Ce livre s'inspire des ressources portant sur l'intelligence émotionnelle élaborées par Joti Samra, psychologue agréée, pour le site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale. Cet ouvrage est disponible en ligne, gracieuseté de la Canada Vie, à l'adresse **ssmcv.com/ressources/Auto-evaluation-de-lintelligence-emotionnelle**.

En plus du travail de Joti Samra, vous trouverez dans Former des équipes plus fortes des activités de consolidation d'équipe qui ont été conçues par des experts provenant de partout au Canada et qui se sont réunis pour partager leurs connaissances. Les activités peuvent aider les membres de l'équipe à réagir de manière plus efficace aux facteurs de stress, à résoudre des problèmes et à se soutenir les uns les autres durant les périodes difficiles.

À titre de leader, vous pouvez choisir parmi les activités offertes et utiliser celles qui vous conviennent le mieux, à vous et à votre équipe.

La **résilience** est la capacité à réagir au stress de tous les jours et aux incidents graves sans que cela porte atteinte à notre santé mentale.

L'**intelligence émotionnelle** est la capacité de gérer ses propres émotions et de reconnaître la détresse émotionnelle d'autrui et d'y réagir de façon appropriée.

Pourquoi est-il important pour une équipe de développer sa résilience?

Dans une étude de 2015 sur la résilience[1], des chercheurs ont noté l'importance de la résilience dans le travail d'équipe comme suit : « Certains groupes de professionnels travaillent dans des environnements très stressants et par conséquent, ils sont particulièrement exposés aux affections telles que l'anxiété, la dépression, le stress traumatique secondaire et l'épuisement professionnel. Toutefois, certaines personnes réagissent mieux au stress en milieu de travail et aux conséquences négatives connexes. De telles personnes sont décrites comme étant "résilientes"… Le stress en milieu de travail a des répercussions sérieuses sur la qualité du travail d'un membre d'une équipe et sur son fonctionnement psychologique général. »

> La résilience personnelle résulte de bon nombre de facteurs, notamment la génétique, les antécédents familiaux, le vécu personnel, le comportement appris et l'état de santé. Plus une personne se sent mal préparée ou impuissante face à une situation donnée, plus elle est à risque de subir des préjudices. Ce risque peut être réduit lorsque les membres de l'équipe se soutiennent les uns les autres, sont prêts à faire face aux situations difficiles et acquièrent des compétences pertinentes en résolution de problèmes.

Les incidents traumatisants graves qui surviennent au travail posent un risque important de préjudice psychologique. On parle de préjudice psychologique lorsqu'une personne ne peut plus fonctionner au quotidien après avoir été exposée à un stress. La résilience peut aider à préserver ou à restaurer les stratégies d'adaptation dans ces situations. Un préjudice psychologique peut avoir un impact sur toutes les compétences professionnelles d'une personne, y compris sa façon de penser, de gérer le changement ou les conflits et d'interagir avec ses collègues.

Nous pensons souvent que les événements traumatiques incluent des menaces pour la vie ou la sécurité. Mais n'importe quelle situation dans un cadre professionnel qui fait en sorte qu'une personne se sent accablée et dépassée peut avoir une incidence sur sa capacité à travailler et à affronter la situation. La personne peut par exemple y voir un conflit, de l'intimidation, du harcèlement, de la trahison ou de l'humiliation.

Personne ne peut prédire lorsqu'un individu pourrait subir un préjudice psychologique. Lorsqu'un événement se produit, c'est le point de vue d'une personne plutôt que les faits objectifs qui détermine si une expérience négative sera vécue.

Les activités suivantes mettent l'accent sur des situations courantes en milieu de travail. Vous pouvez les personnaliser selon votre propre situation afin de favoriser le développement de votre capacité de résilience et de celle de votre équipe.

[1] REES, Clare S.*, BREEN, Lauren J., CUSACK, Lynette et HEGNEY, Desley. « Understanding individual resilience in the workplace: the international collaboration of workforce resilience model », Frontiers in Psychology, article Hypothesis and Theory, février 2015.



Des activités supplémentaires se trouvent à l’adresse ssmcv.com



1

Activités de consolidation d'équipe



En tant que leaders, nous sommes aussi forts que les équipes que nous formons, et garder une équipe efficace demande des efforts continus.

Le but de ces activités est d'aider à renforcer la résilience d'une équipe au fil du temps. Les activités ont été élaborées par des experts dans les domaines liés aux traumatismes, à la résilience et à l'intelligence émotionnelle. Incluez les activités aux réunions d'équipe déjà prévues à l'agenda plutôt que de fixer des réunions distinctes chaque fois que vous voulez en faire une. La plupart des activités peuvent être animées virtuellement ou en personne.

Chaque activité devrait durer 30 minutes ou moins pour une équipe d'environ 12 personnes.

Utilisez ces activités pour aider à améliorer l'efficacité de votre équipe, augmenter la conscience de soi, favoriser la courtoisie et le respect ou développer l'intelligence émotionnelle ou la pratique de la pleine conscience. Elles peuvent aider les membres de l'équipe à répondre plus efficacement à la pression ou aux facteurs de stress en milieu de travail, à résoudre des problèmes liés au travail et à se soutenir les uns les autres durant les périodes difficiles. Choisissez des activités avec lesquelles vous êtes à l'aise à titre de leader et qui, selon vous, seront bénéfiques pour votre équipe dans les domaines suivants :

- Efficacité de l'équipe
- Courtoisie et respect
- Conscience de soi
- Intelligence émotionnelle
- Bien-être

Ressources supplémentaires

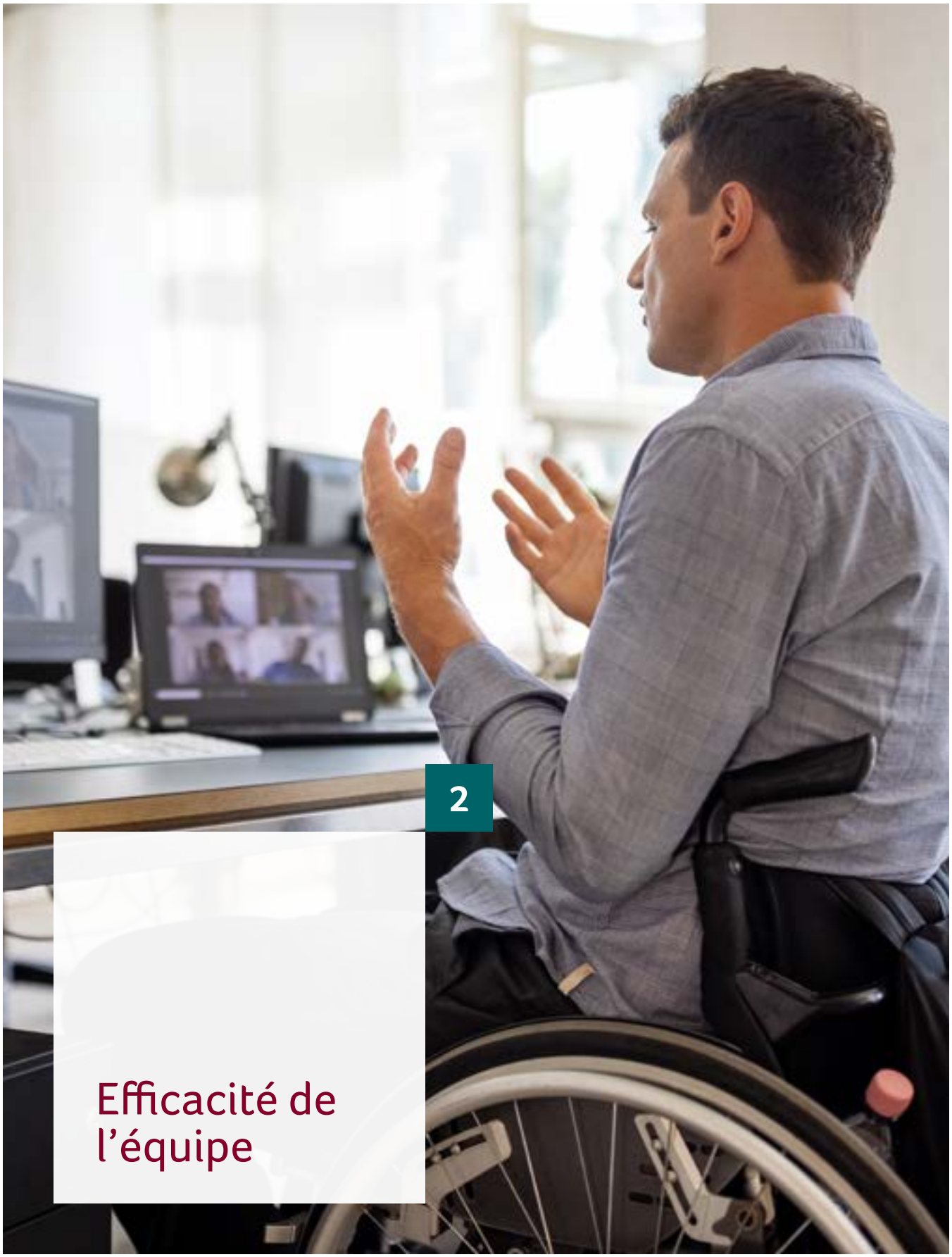
La résilience – pour les équipes

Apprenez pourquoi la résilience est une préoccupation en milieu de travail et comment y remédier. Pour commencer, vous aurez des exemples à l'appui du renforcement de la résilience d'équipe et des moyens d'action.

Activités de renforcement de l'esprit d'équipe

Découvrez notamment des activités de renforcement de l'esprit d'équipe, des stratégies d'animation de discussions et l'importance de la résilience. Les ressources proposées sont à la fois pratiques et faciles à utiliser dans un grand nombre de milieux de travail.

Si vous souhaitez améliorer votre capacité à animer des discussions, nous vous recommandons de consulter la page **ssmcv.com/ressources/animer-les-discussions-dequipe-pour-les-leaders**.



2

Efficacité de l’équipe



La capacité d'échanger et d'apprendre des expériences des autres est une façon efficace d'améliorer l'efficacité de l'équipe ainsi que le rendement individuel.

Les activités suivantes fournissent des stratégies et des occasions pour échanger de l'information qui sera utile à toute l'équipe.

Rencontres d'équipe

Augmenter l'efficacité de l'équipe et développer la résilience de l'équipe en célébrant les victoires de chaque membre et en offrant du soutien en cas de problèmes.

Résultat satisfaisant ou résultat parfait

Déterminer des attentes partagées et raisonnables quant à la qualité du travail.

Rencontres pour discuter des erreurs commises

Développer un sentiment d'ouverture et de confiance dans l'équipe.

Cerner et surmonter les obstacles

Aider les membres de l'équipe à trouver les solutions et les stratégies auxquelles avoir recours pour surmonter les obstacles perçus comme étant une entrave à l'atteinte de leurs objectifs.

Réagir au stress en milieu de travail

Solliciter la participation de l'équipe dans le but d'examiner les situations stressantes au travail qui se sont produites dans le passé et ce qu'ils ont appris de celles-ci, afin d'élaborer des stratégies pour l'avenir.

Réfléchir au passé

Tirer parti des expériences antérieures afin de se sensibiliser aux stratégies d'adaptation pouvant être utilisées sur le plan personnel.

Faire face à la déception

Demander aux membres de l'équipe de réfléchir sur la manière dont ils ont été confrontés à une déception professionnelle et comment ils l'ont surmontée.

Ressources pertinentes

Gestion de l'épuisement professionnel

Apprenez les étapes qui vous aideront à déterminer, à prévenir et à réduire les conséquences d'un épuisement professionnel pour vos employés et vous-même.

Problèmes de santé mentale des employés

Utilisez ces ressources pour gérer des problèmes d'ordre pratique, personnel ou organisationnel et ainsi venir en aide à un employé atteint d'une incapacité.

Aider les employés à faire face au changement

Appliquez ces stratégies pour aider les employés à gérer le changement d'une manière psychologiquement sécuritaire, en particulier ceux qui sont vulnérables au stress mental et qui sont dépassés par les événements.

Renforcement d'équipe

Aidez les membres de votre équipe à établir des liens de manière concrète et efficace, à travailler ensemble pour surmonter les obstacles et à apprendre les uns des autres.

Gestion du rendement

Mettez l'accent sur les solutions et la réussite de l'employé plutôt que sur les problèmes et les échecs afin d'aider les personnes aux prises avec des facteurs de stress, dont les problèmes de santé mentale.

Rencontres d’équipe

Environ 15 à 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d’apprentissage

Cette activité de renforcement de l’esprit d’équipe vise à augmenter l’efficacité au sein de l’équipe et peut contribuer à bâtir la capacité de résilience du groupe en soulignant les victoires et en donnant du soutien pour surmonter les obstacles.

Directives

Cette activité vous aidera à tenir des réunions d’équipe plus rapides et efficaces, car elles seront plus fréquentes, mais plus courtes et plus ciblées que les réunions habituelles. Elle vise aussi à atteindre les objectifs suivants :

- Promouvoir une culture d’entreprise positive
- Détecter des problèmes potentiels plus rapidement
- Détecter et éliminer les risques pour la santé et la sécurité du personnel et des clients
- Responsabiliser le personnel
- Augmenter l’engagement du personnel
- Améliorer l’efficacité de l’équipe en période de crise
- Promouvoir une communication plus efficace
- Assurer un triage automatique des priorités quotidiennes de l’équipe

Le groupe devrait être composé de personnes qui travaillent dans la même équipe ou qui dépendent les unes des autres. Séparez les groupes qui se composent de plus de 20 membres en équipes de 10 membres ou moins. Organisez des rencontres quotidiennes ou hebdomadaires avec chacune des équipes pour discuter de leurs réussites ou de leurs problèmes.

Idéalement, les participants devraient rester debout lors de ces réunions. Si vous animez la réunion virtuellement, expliquez comment les gens peuvent accéder aux salles de discussion. Encouragez-les à se tenir devant la caméra pour simuler plus étroitement l’expérience de la rencontre d’équipe. Cette activité devrait avoir lieu au début de la journée ou du quart de travail. Dans les entreprises qui fonctionnent 24 heures par jour, nous vous recommandons de tenir la réunion dans la période de transition entre deux quarts de travail et d’inviter les membres des deux équipes à participer.

Il n’est pas nécessaire de tenir un compte-rendu officiel, mais l’animateur peut utiliser un tableau-papier ou un écran pour noter et afficher les mesures à prendre. Si les membres hésitent à participer, brisez la glace en amorçant la discussion.

Formulation suggérée

J’aimerais que tout le monde se lève, dans la mesure du possible. À tour de rôle, faites-nous part d’au moins un exemple de réussite que vous avez connue au cours de la dernière semaine. Parlez de ce qui a bien fonctionné pour vous (il peut s’agir de la technologie, de la souplesse, du soutien de vos collègues, de nouvelles stratégies, etc.) et, au deuxième tour, parlez d’un défi

auquel vous êtes confrontés ou d'une information ou du soutien dont vous pourriez avoir besoin. Par exemple, au premier tour, vous pourriez dire que vous avez réussi à respecter une échéance serrée parce qu'un collègue vous a donné un modèle qui vous a facilité la tâche pour faire un travail répétitif.

Au deuxième tour, vous pourriez dire que vous ne savez toujours pas comment modifier les images d'une diapositive PowerPoint. Lorsque vous parlez d'un défi ou demandez une information ou du soutien, n'importe quel membre du groupe peut donner des conseils ou offrir son aide.

Y a-t-il des questions?

[Répondez aux questions.]

1er tour : Parlez d'une réussite que vous avez connue au travail et de ce qui vous a aidé à y parvenir.

[Donnez aux participants quatre minutes pour répondre à ces questions au sein de leur groupe.]

2e tour : À tour de rôle, vous parlerez d'un défi auquel vous avez fait face ou vous demanderez de l'aide ou des conseils. Le reste du groupe peut offrir des suggestions. La question et les réponses doivent prendre au maximum deux minutes par personne. Bien entendu, si les réponses intéressent la personne qui pose la question, elle peut faire un suivi après la rencontre pour obtenir de plus amples renseignements.

[Après 10 minutes]

La rencontre ne doit pas durer plus de 15 minutes par jour, puisque c'est censé être un moyen rapide et facile de communiquer sur une base régulière. Pour les équipes plus grandes, vous pouvez faire une rotation pour que la rencontre soit assez petite pour être efficace, mais que chaque membre de l'équipe soit exposé à tous les autres membres au fil du temps. En plus de mettre à profit la sagesse de l'équipe, cette activité peut accroître la cohésion de l'équipe en permettant de célébrer les réussites et de surmonter les défis ensemble.

Directives

Vous pouvez prendre note des réussites et des leçons tirées afin de les communiquer à la direction. Vous pouvez aussi envisager d'autres stratégies :

- Si une personne ne participe pas aux discussions pendant plusieurs jours d'affilée, invitez-la à prendre part à la conversation.
- Demandez aux participants de rapporter les commentaires positifs des clients ou patients qu'ils ont entendus.
- Si une personne ou une question demande une conversation plus longue, mettez fin à la rencontre à l'heure prévue et poursuivez la discussion lors de la prochaine rencontre, ou rencontrez la personne individuellement. La rencontre devrait être un processus continu et rapide.
- Vous pourriez choisir de conclure la réunion en soulignant les priorités particulières pour la journée.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Lisa Doulas, TEND; Deborah Connors, Well-Advised Consulting Inc.; Graham Lowe, The Graham Lowe Group; Catherine Morisset, Imagine Plus.

Résultat satisfaisant ou résultat parfait

Environ 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité vise à établir des attentes partagées et raisonnables en matière de qualité du travail.

Directives

Lancez une discussion à propos des différences entre un résultat satisfaisant et un résultat parfait. Nous vous suggérons d'utiliser un véritable projet ou processus de l'entreprise pour illustrer vos propos.

Lorsque vous entamez la discussion, soyez conscient des différences. Par exemple, certaines personnes visent la perfection et privilégient la qualité du travail plutôt que la rapidité. D'autres personnes considèrent la vitesse ou la quantité de travail accompli comme un critère de réussite. Ces deux approches sont pertinentes et utiles lorsqu'on trouve un juste équilibre entre elles. Toutefois, lorsque des personnes de ces deux types de personnalité travaillent ensemble et qu'elles ont des attentes inflexibles ou trop élevées, elles peuvent ressentir du stress en raison de leurs valeurs et de leurs styles différents.

Vous pourriez aussi demander à quelqu'un de noter les points importants de la discussion pour référence ultérieure. Menez la conversation selon les étapes indiquées ci-après.

Formulation suggérée

Même si nous déclarons régulièrement que nous visons l'excellence, il est important de savoir que parfois, un résultat satisfaisant suffit amplement. En effet, personne ne peut livrer un travail parfait à tout coup, et tenter de le faire peut même mener à des problèmes majeurs : échéances non respectées, camouflage des erreurs et stress indu sur l'équipe au complet.

Aujourd'hui, nous examinerons [**projet ou processus choisi**] afin d'établir les moments où un résultat satisfaisant est acceptable et où la qualité passe avant tout. Évidemment, personne ne percevra la situation de la même façon. Ce qui importe, c'est d'arriver à un consensus collectif pour éviter le stress et les conflits entre les membres de notre équipe.

1. Commençons par définir les étapes importantes du projet ou processus en question.
2. Déterminons ensuite si la qualité ou la minutie est importante pour chacune de ces étapes, et expliquons ce qui motive cette décision.
3. Déterminons par après les étapes où un résultat satisfaisant suffit, ainsi que les méthodes que nous pouvons utiliser pour nous assurer d'atteindre ce seuil minimum de qualité. Par exemple, combien de coquilles ou d'erreurs mineures sont acceptables? Quelles parties de la conception peuvent être simplifiées? Quelles décisions doivent être approuvées et lesquelles peuvent être prises en première ligne?
4. Quels sont les autres facteurs de stress associés à ce travail?
5. Y a-t-il d'autres mesures à prendre pour réduire notre stress sans compromettre notre rendement?

[**Une fois que vous avez pris des décisions relatives aux réponses à ces questions, vous pouvez conclure avec ce qui suit.**]

Nous avons maintenant établi les étapes où la qualité prime et celles où nous devons seulement atteindre un seuil minimum. Cette clarté peut à elle seule réduire le stress.

Il est important de réaliser que ceux qui recherchent la perfection en tout temps subissent une pression importante et ressentent du stress lorsqu'ils travaillent avec des collègues qui ne partagent pas les mêmes valeurs. La recherche constante de la perfection peut entraîner du stress qui n'est tout simplement pas justifié.

De la même façon, ceux qui se sentent jugés ou ralentis par des attentes déraisonnables de résultat parfait pourront se sentir stressés ou dépassés.

Travailler fort est rarement le problème, mais travailler sous forte pression peut être stressant. Il est donc important de définir ce qui est raisonnable et attendu afin d'alléger notre charge de travail, de gérer notre stress et d'améliorer notre rendement.

Directives

Après la réunion, distribuez les points saillants de votre conversation aux membres du groupe.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Mary Ann Baynton

Notes

Rencontres pour discuter des erreurs commises

Environ 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité vise à développer un sentiment d'ouverture et de confiance dans l'équipe.

Directives

Lorsqu'on camoufle des erreurs par crainte de représailles, les problèmes cachés peuvent devenir dangereux ou coûteux. La présente activité a pour objectif d'imaginer et de viser un climat de travail ouvert où les erreurs font partie du processus normal d'apprentissage. Cela permet de trouver plus rapidement des solutions et de les communiquer aux membres de l'équipe pour éviter qu'une situation problématique ne refasse surface.

En tant que leader, vous pouvez donner l'exemple en relatant quelques erreurs que vous avez commises depuis votre dernière réunion d'équipe. Expliquez ensuite les solutions que vous avez appliquées, le cas échéant, ou sollicitez l'aide du groupe pour trouver des solutions à votre problème.

Si vous croyez que votre équipe réagira négativement au terme « erreur », remplacez-le par le terme « défi ». Le processus est plus important que les termes utilisés.

Communiquez avec tous les participants avant votre séance pour vous assurer qu'ils auront au moins un problème ou une erreur à relater. Ils pourront ensuite expliquer comment ils ont corrigé la situation, ou demander l'aide du groupe pour trouver une solution. Établissez le ton dès le début de la séance en expliquant qu'aucun participant ne doit être jugé ou ridiculisé pour les erreurs qu'il choisit de révéler.

Formulation suggérée

Dans toute entreprise où l'on s'attend à une amélioration continue et à de l'innovation, des erreurs sont commises. L'objectif est d'apprendre de nos erreurs. Une façon d'y parvenir est de parler de nos expériences et d'expliquer comment nous avons corrigé l'erreur ou de demander l'aide de l'équipe pour résoudre le problème.

Je vais commencer, et lors des réunions futures, chacun d'entre vous devra être prêt à parler d'un défi qu'il a rencontré ou d'une erreur qu'il a commise.

Voici une erreur que j'ai commise récemment […]

Directives

Dans certains milieux de travail, les participants hésiteront initialement à dévoiler leurs erreurs. Cependant, si vous êtes disposé à le faire, ce processus peut au fil du temps encourager les gens à parler ouvertement de leurs erreurs plutôt que d'essayer de les camoufler. Cela donne aussi l'occasion aux membres de l'équipe de s'entraider dans le but d'améliorer la qualité de leur travail.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Mary Ann Baynton

Cerner et surmonter les obstacles

Environ 30 minutes

Objectif d'apprentissage

Cette activité de renforcement de l'esprit d'équipe vous aidera, vous et votre équipe, à élaborer une méthode de résolution de problèmes pour surmonter les obstacles.

Préparation

1. Lisez toutes les directives de l'activité.
2. Créez une liste de participants comprenant, en plus des noms, les adresses courriel ou les numéros de téléphone.
3. Créez une invitation en personnalisant le modèle ci-après.
4. Envoyez une invitation à tous les participants en prenant soin de leur laisser suffisamment de temps pour répondre aux questions. Cela vous permettra d'avoir une discussion plus productive.
5. Suggestion de formulation de l'invitation

Courriel

Objet : Veuillez répondre aux sept questions suivantes avant notre réunion

Durant notre prochaine réunion d'équipe, nous allons nous pencher sur une méthode de résolution de problèmes. Nous allons utiliser l'exemple de la gestion du stress lié à l'apprentissage d'une nouvelle technologie [ou toute autre situation pertinente pour votre équipe]. Notre objectif global est de pouvoir adapter cette méthode à toute situation de travail.

Le résultat que nous visons lorsque nous introduisons une nouvelle technologie est un milieu de travail sain, sécuritaire et productif. Pour y parvenir, nous devons protéger notre bien-être mental et physique tout en conservant notre capacité à faire du bon travail. Les questions ci-après portent sur ce que nous pouvons faire pour atteindre cet objectif. Tenez compte de l'environnement existant, de la courbe d'apprentissage, de la manière dont nous interagissons entre nous et avec nos clients, de la sécurité psychologique et de l'accomplissement des tâches.

Vous serez invité à communiquer vos réponses aux questions ci-après pendant la réunion :

1. Comment saurons-nous que nous avons atteint les résultats recherchés?
2. Qu'allons-nous voir, entendre, ressentir?
3. Comment un observateur externe devrait-il savoir que l'objectif a été atteint? (Qu'est-ce que cette personne va voir, entendre, ressentir?)
4. Qu'est-ce que l'atteinte de cet objectif va changer pour notre équipe?
5. Qu'est-ce qui nous empêche de l'atteindre maintenant?
6. Que sommes-nous disposés à faire pour atteindre l'objectif?
7. Que sommes-nous disposés à arrêter de faire pour atteindre l'objectif?
8. Est-ce que nous faisons quelque chose qui nous empêche d'atteindre l'objectif?

Formulation suggérée

Bienvenue à tous et à toutes! Aujourd'hui, nous allons essayer de bâtir une méthode de résolution de problèmes pour notre équipe. Cette activité vous donnera également l'occasion d'afficher votre créativité et votre esprit critique.

Je vais vous lire les questions une à une. Pour faciliter le processus, je vais demander à quelques-uns d'entre vous de nous faire part de leurs réponses. Je vais poser la question suivante à deux personnes et demander aux autres d'apporter leur contribution. Avez-vous des questions sur le processus?

1. Comment saurons-nous que nous avons atteint les résultats recherchés?
2. Qu'allons-nous voir, entendre, ressentir?
3. Comment un observateur externe devrait-il savoir que l'objectif a été atteint? (Qu'est-ce que cette personne va voir, entendre, ressentir?)
4. Qu'est-ce que l'atteinte de cet objectif va changer pour notre équipe?
5. Qu'est-ce qui nous empêche de l'atteindre maintenant?
6. Que sommes-nous disposés à faire pour atteindre l'objectif?
7. Que sommes-nous disposés à arrêter de faire pour atteindre l'objectif?
8. Est-ce que nous faisons quelque chose qui nous empêche d'atteindre l'objectif?

[**Quand toutes les questions ont été traitées.**]

Merci d'avoir apporté votre contribution en explorant les possibilités de cette méthode de résolution de problèmes. Nous allons prendre note de vos suggestions et élaborer un plan pour l'introduction de nouvelles technologies. Nous vous enverrons l'ébauche pour obtenir vos commentaires et nous organiserons une autre réunion pour discuter des prochaines étapes.

Directives

Mettez par écrit les principaux points à retenir de la réunion en prenant soin d'indiquer les mesures suggérées par les participants. Envoyez votre liste à tous les participants et demandez-leur ce qu'ils en pensent dans la semaine suivant l'envoi. Intégrez-y les suggestions pertinentes, puis organisez une autre réunion virtuelle pour discuter de la manière dont vous allez adopter les mesures retenues à l'avenir.

Réagir au stress en milieu de travail

Environ 20 minutes

Objectif d'apprentissage

Nous pouvons vivre du stress tant en personne qu'en milieu de travail virtuel ou à distance. Cette activité vous aidera à faire un remue-méninges sur les solutions possibles et les stratégies d'adaptation au stress en milieu de travail.

Préparation

Choisissez un facteur de stress dans cette liste, ou un facteur commun à votre milieu de travail, comme sujet de discussion pour cette activité. Vous pourriez être en mesure de couvrir plus d'un facteur de stress dans cette activité.

- Délais serrés
- Demandes concurrentes
- Équilibre travail-vie personnelle
- Demandes des clients
- Manque de clarté
- Adaptation au changement
- Pression quant au rendement

Directives

Processus pour la discussion en équipe :

1. Demandez aux participants de noter individuellement le plus grand nombre d'approches possibles pour composer avec ce facteur de stress.
2. Demandez à des petits groupes de trois de discuter de leurs approches et de les regrouper de façon à former une liste des cinq principales suggestions. Dites-leur de nommer un porte-parole.
3. Demandez à chaque groupe de faire part de ses cinq principales suggestions.
4. Demandez si quelqu'un a d'autres idées.
5. Demandez aux participants de noter l'approche ou la stratégie d'adaptation qu'ils vont essayer. Dites-leur qu'ils n'ont pas besoin d'en faire part aux autres.
6. Consignez toutes les idées et envoyez la liste finale à tous les participants.

Concluez la discussion comme suit.

Formulation suggérée

Merci pour vos idées. J'espère que nous avons tous de nouvelles stratégies pour réduire le stress en milieu de travail. Si de nouveaux facteurs de stress surviennent, nous pourrons reprendre ce processus pour trouver des solutions.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Adriana Ricketts, Sarah Jenner, David MacDonald, Mary Ann Baynton

Réfléchir au passé

Environ 30 minutes

Objectif d'apprentissage

Cette activité de renforcement de l'esprit d'équipe encourage les employés à réfléchir aux défis passés et à faire part de stratégies d'adaptation.

Préparation

Avant cette séance, répondez aux questions ci-dessous en utilisant un exemple de votre propre approche travail-vie personnelle.

Au moins 48 heures avant la réunion, dites ce qui suit aux participants.

Courriel

Réfléchissez à une situation de travail difficile que vous avez gérée avec succès dans le passé et répondez aux questions ci-dessous. Vous pourrez nous faire part de vos réponses à notre prochaine réunion.

- Qu'est-ce qui a rendu la situation difficile?
- Quelles stratégies d'adaptation personnelles avez-vous utilisées pour gérer le stress pendant cette période? Par exemple, marcher, parler à quelqu'un, respirer profondément ou s'éloigner du bureau ou de l'ordinateur.
- À quelles méthodes de soutien avez-vous fait appel (personnellement ou au travail)?
- Que feriez-vous différemment si vous étiez confronté à la même situation maintenant?
- Quelles leçons avez-vous tirées de cette expérience?
- Quel conseil donneriez-vous à quelqu'un vivant une situation semblable?

Vous n'avez pas à faire part de renseignements personnels ou médicaux. Veuillez ne pas inclure de nom ni de renseignement permettant d'identifier une personne dans vos réponses. Le but de cette activité est d'échanger des stratégies d'adaptation aux situations de travail auxquelles nous pourrions être confrontés.

Directives

Au début de la réunion, dites à tous les participants qu'ils n'ont pas à divulguer quoi que ce soit qu'ils ne sont pas à l'aise de divulguer dans le cadre de cette discussion sur les défis liés au travail.

Soyez le premier à faire part de votre exemple et à donner des réponses. Vous pouvez ensuite demander à des volontaires de faire de même. Il sera peut-être plus efficace de parcourir la liste de questions avec chaque personne plutôt que de passer d'une personne à l'autre pour chaque question. Donnez l'occasion au plus grand nombre de personnes possible de donner un exemple, sans dépasser la durée prévue de la réunion. Si vous manquez de temps, passez à la dernière question sur les conseils pour faire face aux défis et au stress liés au travail.

Pendant que les participants s'expriment, profitez de l'occasion pour les inciter à parler des stratégies d'adaptation qu'ils ont utilisées ou nommez les vôtres.

Formulation suggérée

Les défis liés au travail font inévitablement partie de la vie professionnelle. Nous sommes mieux en mesure de composer avec le stress au travail lorsque nous bénéficions d'un soutien personnel, professionnel ou social approprié. En prévision de la rencontre, je vous ai demandé de réfléchir à un facteur de stress auquel vous avez dû faire face dans le passé. Je vais donner mon exemple, puis chacun d'entre vous pourra faire de même. Les questions étaient les suivantes :

- Qu'est-ce qui a rendu la situation difficile?
- Quelles stratégies d'adaptation personnelles avez-vous utilisées pour gérer le stress pendant cette période? Par exemple, marcher, parler à quelqu'un, respirer profondément ou s'éloigner du bureau ou de l'ordinateur.
- À quelles méthodes de soutien avez-vous fait appel (personnellement ou au travail)?
- Que feriez-vous différemment si vous étiez confronté à la même situation maintenant?
- Quelles leçons avez-vous tirées de cette expérience?
- Quel conseil donneriez-vous à quelqu'un vivant une situation semblable?

[**Lorsque vous avez terminé votre exemple, demandez qui sera le suivant. S'il n'y a pas de volontaire, vous pouvez simplement dire que vous allez commencer par les personnes sur la liste et procéder à tour de rôle. Si vous avez trop de participants pour permettre à tout le monde de parler, passez à la dernière question sur les conseils pour faire face aux défis et au stress liés au travail. Lorsque vous avez terminé, vous pouvez conclure avec ce qui suit.**]

Merci d'avoir fait part de vos idées et de vos stratégies. La discussion d'aujourd'hui pourra nous aider à mieux relever les défis futurs. Nous savons que ces stratégies d'adaptation et ces idées ne fonctionneront pas pour tout le monde, alors je vous encourage à réfléchir à ce qui fonctionnerait le mieux pour vous. L'idée est de s'attendre à ce que des défis se présentent et d'utiliser ce que nous apprenons pour les relever.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Adriana Ricketts, Joti Samra, Sarah Jenner, David MacDonald, Mary Ann Baynton

Faire face à la déception

Environ 15 à 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité de renforcement de l'esprit d'équipe aide à développer des compétences pour traverser les déceptions inévitables de la vie.

Directives

Présentez l'activité selon les directives ci-après et demandez ensuite aux membres de l'équipe de la faire. Remarque : Une période de trois ans est généralement nécessaire pour prendre du recul après un échec. Dans le cadre de cette activité, tentez d'éviter de faire allusion à des incidents plus récents.

Si l'un des participants a récemment été écarté d'une promotion, utilisez un autre exemple que celui présenté ci-dessous lors de votre présentation, telle que la fermeture d'un bureau ou d'une division.

Suggérez aux participants d'inscrire quelques détails sur l'incident décevant afin de bien l'identifier. Si aucun exemple ne vient à l'esprit de certains participants, dites-leur qu'ils peuvent passer leur tour. Une fois que tous les participants ont noté un incident approprié, demandez-leur d'écrire leur réponse aux deux questions ci-dessous.

Formulation suggérée

Imaginez que vous travaillez fort depuis plusieurs années, peut-être même depuis le début de votre carrière au sein d'une entreprise. Vous occupez toujours le même poste et une occasion de promotion se présente. Vous sentez que c'est enfin votre chance d'aller de l'avant. Vos collègues sont convaincus que vous êtes la personne toute désignée pour ce poste et ils vous soutiennent. Toutefois, l'entreprise décide d'embaucher quelqu'un d'autre.

Il est normal de ressentir une profonde déception après un tel incident.

J'aimerais que vous choisissiez un exemple d'échec professionnel ou de déception professionnelle que vous avez vécue il y a au moins trois ans. Cela pourrait être un incident qui s'est déroulé dans un emploi précédent ou dans votre poste actuel. Il peut s'agir d'une occasion manquée ou refusée. Il peut s'agir d'un projet qui n'a pas abouti ou d'un plan qui a été mis de côté.

Prenez quelques minutes pour inscrire vos réponses aux deux questions suivantes; vous devrez ensuite en faire part au reste du groupe.

1. Quelles occasions intéressantes se sont présentées après l'incident?
2. Quelles sont les leçons que vous avez tirées de cet incident?

Directives

Donnez votre réponse, puis demandez qui veut poursuivre. Une fois que tous les participants qui voulaient se prononcer l'ont fait (deux ou trois personnes suffisent), passez à la conclusion.

Formulation suggérée

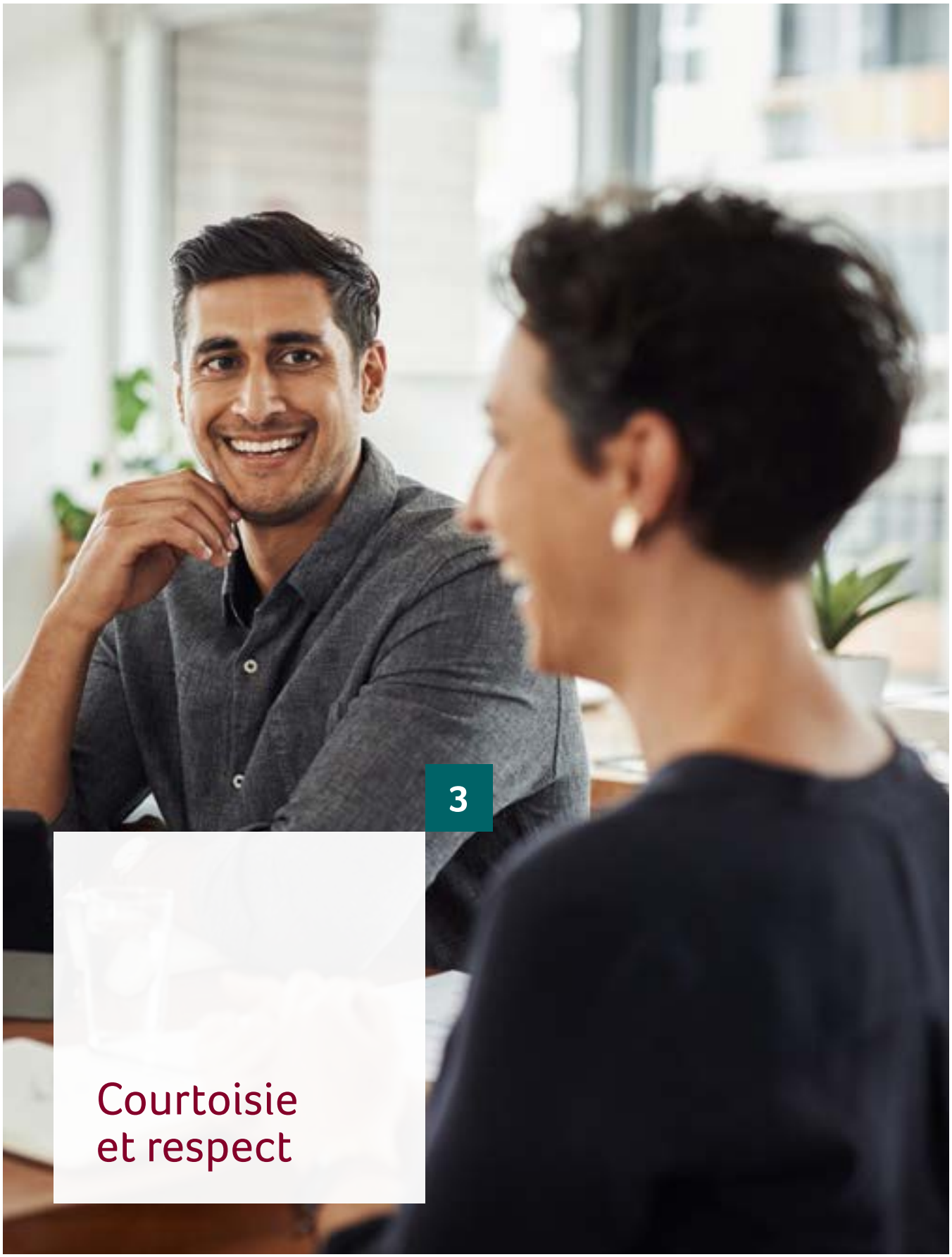
Souvent, ce qui semble être un échec sur le coup s'avère être une occasion de croissance. Ainsi, la personne que j'ai utilisée dans mon exemple a décidé de postuler ailleurs après avoir été écartée par ses supérieurs, et s'est retrouvée dans un poste très intéressant au sein d'une entreprise en pleine croissance.

En rétrospective, elle a pris conscience que si elle avait été promue au sein de l'entreprise pour laquelle elle travaillait, elle n'aurait pas évolué professionnellement et aurait manqué une occasion incroyable.

Évidemment, même si l'on comprend que chaque défaite est une occasion de croissance, cela ne nous empêche pas de ressentir une frustration sur le coup. Mais au moins, ce ressentiment ne dure pas très longtemps et nous pouvons plus rapidement tourner la page.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Mary Ann Baynton

Notes



3

Courtoisie et respect



Lorsque les membres de l'équipe ne se sentent pas à l'aise de s'exprimer ou ne savent pas comment le faire de manière respectueuse, cela peut créer des niveaux de stress et de dysfonctionnement élevés au sein de l'équipe.

Les activités de la présente section permettent d'améliorer la courtoisie et le respect entre les membres de l'équipe.

Reconnaissance active

Aider l'équipe à développer les compétences pour reconnaître le travail des autres et répondre d'une manière précise et active.

Faire du bénévolat en groupe

Renforcer la résilience de l'équipe par l'entremise d'un sentiment partagé que le groupe a pu faire bouger les choses.

Interpréter sans porter de jugement

Demander aux membres de l'équipe d'interpréter des situations et des comportements en milieu de travail de façon plus constructive et sans jugement.

Reconnaître vos forces

Inviter les membres à discuter des points forts que les autres apportent à l'équipe.

Reconnaître ses réalisations

Fournir une occasion aux membres de l'équipe de parler de leurs réalisations positives dont vous ou les autres personnes pourriez ne pas avoir été informées.

Microagressions

Il est tout à fait possible de s'adonner involontairement à des microagressions. En prenant conscience de nos propres préjugés implicites, nous pouvons apprendre à éviter les commentaires ou les actions qui peuvent avoir des répercussions négatives sur les autres.

Intersectionnalité

L'intersectionnalité se concentre sur le chevauchement des diverses identités sociales qu'une personne peut détenir. Cette activité peut aider à révéler des domaines où nous pouvons avoir des préjugés inconscients à l'égard de groupes particuliers.

Ressources pertinentes

Rôle de l'employé en ce qui concerne la santé et la sécurité psychologiques
Cette ressource aide les employés à comprendre leur responsabilité ainsi que les améliorations qu'ils peuvent apporter en matière de santé et de sécurité psychologiques au travail, conformément à la description figurant dans la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

Atelier sur les préjugés inconscients
Atelier de réflexion personnelle qui explore les attitudes et les stéréotypes qui influent sur nos actions, nos décisions et notre compréhension inconsciente d'une personne ou d'un groupe de personnes en particulier.

Vidéos sur la sensibilisation à la santé mentale
Transmettez ces vidéos aux employés afin de leur fournir des stratégies pratiques d'adaptation qu'ils pourront utiliser au travail, à l'extérieur du travail et lors d'un retour au travail.

Atelier sur les interactions psychologiquement saines
Utilisez ce diaporama, le guide de l'animateur et le document pour les participants pour encourager votre équipe à participer à un atelier qui vise à nous sensibiliser au fait que nos comportements peuvent parfois être interprétés comme de l'intimidation, bien que notre intention de départ soit tout autre.

Au programme – Courtoisie et respect : atelier pour favoriser la sensibilisation
Apprenez comment animer une discussion d'équipe sur la courtoisie et le respect dans le milieu de travail ainsi que sur ce qui peut être fait pour apporter des améliorations à cet égard. Cette ressource comprend un guide et des diapositives qui vous mettront sur la bonne voie.

Résoudre les conflits personnels
Utilisez ces idées pour aider les personnes à résoudre leurs conflits au travail.

Bibliothèque de conversations de soutien
Questions et stratégies pour vous aider à avoir une conversation de soutien avec une personne qui vous tient à cœur sur des sujets difficiles comme la santé mentale, le stress, la toxicomanie, la colère, la maltraitance et le mensonge.

Reconnaissance active

Environ 30 minutes

Objectif d'apprentissage

Cette activité de renforcement de l'esprit d'équipe aide à comprendre comment la façon dont nous répondons aux autres en personne et virtuellement peut avoir une incidence sur nos relations.

Préparation

Au moins 48 heures avant la réunion, demandez aux participants de faire ce qui suit.

Pour la prochaine réunion d'équipe, nous allons faire une activité où nous explorerons différentes façons de répondre aux autres. Veuillez lire les trois approches suivantes pour vous préparer en vue de l'activité.

1. **Reconnaissance** – Il peut s'agir d'un simple hochement de tête ou d'un compliment relativement réservé, tel que « Bon travail ». Par exemple, envoyer un courriel remerciant quelqu'un pour son travail sans aucune expression d'appréciation particulière.
2. **Reconnaissance active** – Ajout d'éléments plus expressifs et dynamiques, comme regarder la personne dans les yeux, même à l'écran, et répondre avec enthousiasme. Par exemple, « Wow! C'est génial! »
3. **Reconnaissance précise et active** – Cette approche est descriptive, significative et ciblée. Elle comprend des précisions sur les raisons pour lesquelles vous appréciez ce que la personne a dit ou fait. Il y est aussi question de la raison de votre reconnaissance : « Félicitations pour la promotion! Tu as su saisir l'occasion lorsqu'elle s'est présentée. Qu'est-ce que cela signifie pour toi? »

Directives

Avant la séance, créez un document et envoyez-le par courriel ou partagez-le pour consigner les trois niveaux de reconnaissance (voir le document facultatif ci-dessous). Si vous faites cette activité dans un environnement en ligne, vous devrez offrir des indices plus directs de reconnaissance. Encouragez les membres de votre équipe à allumer leur caméra pendant la réunion virtuelle, mais respectez leur volonté s'ils souhaitent procéder sans caméra. Vos paroles sont importantes lorsque vous soulignez le travail des membres de votre équipe.

Voici les trois degrés de reconnaissance

1. **Reconnaissance** – Il peut s'agir d'un simple hochement de tête ou d'un compliment relativement réservé, tel que « Bon travail ». Par exemple, envoyer un courriel aux membres de votre équipe pour souligner leur travail.
2. **Reconnaissance active** – Ajout d'éléments plus expressifs et dynamiques, comme regarder la personne dans les yeux et répondre avec enthousiasme : « Wow! C'est génial! » Lorsque vous organisez une réunion en ligne, regardez les membres de votre équipe dans les yeux « virtuellement » par l'entremise de votre webcaméra. Si vous n'organisez pas de réunion en ligne, envoyez un bref message enregistré et enthousiaste aux membres de votre équipe pour exprimer votre reconnaissance.

3. **Reconnaissance précise et active** – Cette approche est descriptive, significative et ciblée. Elle comprend des précisions sur les raisons pour lesquelles vous appréciez ce que la personne a dit ou fait. Il y est aussi question de la raison de votre reconnaissance : « Félicitations pour la promotion! Tu as su saisir l'occasion lorsqu'elle s'est présentée. Qu'est-ce que cela signifie pour toi? »

Formulation suggérée

Passons en revue les trois types de reconnaissance. Est-ce que quelqu'un peut lire la définition de la reconnaissance seule?

Est-ce que quelqu'un peut lire la définition de la reconnaissance active?

Est-ce que quelqu'un peut lire la définition de la reconnaissance précise et active?

Nous utilisons les trois. Nous utilisons le premier lorsque nous sommes distraits ou dépassés; nous nous concentrons sur nous-mêmes et sur personne d'autre. Lorsque nous utilisons le deuxième, nous pouvons penser que nous exprimons un appui réel, mais cela peut sembler creux. Les réponses du genre « bravo » peuvent ne pas être assez précises pour sembler sincères. Cela dit, l'un ou l'autre de ces deux types de reconnaissance est nettement préférable au sarcasme ou à l'absence totale de reconnaissance.

Le but de cette activité est de nous aider à comprendre quand nous utilisons chacun de ces types de reconnaissance et d'essayer d'augmenter la probabilité que nous utilisions une reconnaissance précise et active pour nous soutenir les uns les autres plus efficacement.

Allons-y.

Si un membre de votre équipe mentionne qu'une suggestion qu'il a formulée lors d'un récent projet a été bien accueillie, on peut déduire qu'il accueillerait favorablement un compliment à son sujet. Dans une telle situation, un geste de reconnaissance précis et actif serait de féliciter cette personne et de lui demander des précisions sur sa contribution en lui posant des questions ouvertes, et ce, tout en écoutant attentivement sa réponse. Durant cette conversation, maintenez un contact visuel avec elle et réagissez positivement à ses propos.

Prenons l'exemple d'une personne qui a réussi à animer un cours de cuisine virtuelle pour appuyer la saine alimentation de ses collègues. J'aimerais que vous consigniez les mots que vous utiliseriez pour reconnaître ses efforts, en utilisant chacune des trois approches expliquées plus tôt. Nous passerons en revue vos réponses lorsque vous aurez terminé.

Directives

Voici des exemples de réponses pour chacun des degrés de reconnaissance :

Reconnaissance : « Bon travail. »

Reconnaissance active : « C'est très bien. Je suis très heureux que notre milieu de travail appuie des événements comme celui-ci. »

Reconnaissance précise et active : « Tu as rendu cette leçon intéressante et facile à suivre! Ton enthousiasme a rendu l'expérience vraiment agréable. As-tu trouvé cela plaisant toi aussi? »

Une fois que quelques participants auront donné leurs réponses, discutez de la manière qu'ont les personnes d'interagir entre elles et de comment celle-ci peut contribuer à créer un meilleur environnement de travail, que la réunion soit en personne ou virtuelle.

Formulation suggérée

La reconnaissance précise et active n'est pas toujours pratique en raison des contraintes de temps et du milieu de travail. Mais lorsque vous pouvez réagir de cette façon, cela peut aider à créer un milieu de travail favorable pour tous. Lorsque vous recevez une reconnaissance précise et active, reconnaissez l'effort de la personne en disant quelque chose comme : « J'apprécie ton intérêt et tes encouragements. »

Collaboration à la mise au point de cette activité : Adriana Ricketts, Sarah Jenner, David MacDonald, Mary Ann Baynton

Faire du bénévolat en groupe

Environ 15 minutes, selon la taille du groupe (plus le temps consacré au projet de bénévolat)

Objectif d'apprentissage

Cette activité de renforcement de l'esprit d'équipe peut aider à bâtir la capacité de résilience au moyen de l'amélioration du soutien social et de l'autoefficacité.

Directives

Demandez aux membres de votre équipe de choisir un projet auquel chacun peut participer virtuellement ou en personne : faire du bénévolat dans une soupe populaire, organiser une activité de financement pour un organisme sans but lucratif, parrainer un enfant, etc.

Si le projet que votre équipe souhaite réaliser n'est pas évident, vous pouvez demander aux gens de noter autant d'idées qu'ils le peuvent pour un projet de bénévolat. Ensuite, regroupez les idées qui sont semblables et donnez à chaque employé l'occasion de voter pour ses trois idées favorites. S'ils le veulent, ils peuvent voter pour la même idée trois fois. Accordez ensuite la priorité à l'idée ayant obtenu le plus de votes.

Établissez une échéance raisonnable pour ce projet.

Une fois le projet terminé, demandez aux membres de l'équipe leurs commentaires sur leur expérience.

Demandez aux membres de choisir le projet de bénévolat auquel ils souhaitent participer la prochaine fois; il peut s'agir du même auquel ils viennent de participer.

Collaboration à la mise au point de cette activité : David MacDonald, Mary Ann Baynton

Notes

Interpréter sans porter de jugement

Environ 20 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité enseignera aux participants à interpréter des situations et des comportements en milieu de travail de façon constructive, sans porter de jugement.

Directives

Avant l'activité, préparez-vous à afficher les phrases suivantes sur un écran (s'il y a un membre de votre groupe qui porte un nom utilisé ci-après, veuillez le changer).

- « Carl est toujours en colère parce qu'il est un crétin. »
- « Alex est toujours sur le point de pleurer parce qu'elle a tellement le cœur tendre. »
- « Dani est toujours anxieuse quand les échéances sont serrées parce qu'elle n'a pas les compétences nécessaires pour son poste. »

Formulation suggérée

Lorsque nous interagissons avec les autres, surtout lorsqu'ils sont stressés ou émotifs, il est naturel d'essayer de comprendre les raisons de leurs émotions et de leurs réactions négatives. Nous pouvons souvent déterminer avec assez de précision les causes et les facteurs des états émotifs positifs des autres personnes. Cependant, nous sommes moins précis lorsque nous jugeons les émotions négatives des autres, ce qui nuit au dialogue ouvert et honnête. Pour améliorer votre intelligence émotionnelle, prenez le temps de chercher à comprendre les autres, leurs comportements et leurs réactions aux situations sans porter de jugement. Lorsque nous gérons des émotions négatives en milieu de travail, il faut faire attention à ne pas faire des interprétations simples et qui portent un jugement, comme les énoncés suivants :

Carl est toujours en colère parce qu'il est un crétin.

Selon vous, quelles sont les raisons qui pourraient amener quelqu'un à être en colère la plupart du temps?

[**Laissez les membres du groupe répondre. Vous pouvez dire, s'ils ne le disent pas eux-mêmes, que Carl peut être aux prises avec des problèmes familiaux ou relationnels ou des douleurs chroniques, ou se sentir blâmé ou attaqué.**]

Alex est toujours sur le point de pleurer parce qu'elle a tellement le cœur tendre.

Selon vous, quelles sont les raisons qui pourraient amener quelqu'un à pleurer souvent?

[**Laissez les membres du groupe répondre. Vous pouvez dire, s'ils ne le disent pas eux-mêmes, qu'Alex peut souffrir de dépression ou d'anxiété, avoir un enfant très malade ou craindre de perdre son emploi.**]

Dani est toujours anxieuse quand les échéances sont serrées parce qu'elle n'a pas les compétences nécessaires pour son poste.

[**Laissez les membres du groupe répondre. Vous pouvez dire, s'ils ne le disent pas eux-mêmes, que Dani peut avoir des tendances perfectionnistes qui lui nuisent, être incapable d'exprimer sa frustration à l'égard d'autres personnes qui ne contribuent pas suffisamment, ou souffrir d'épuisement professionnel.**]

Lorsque nous savons que nos suppositions et nos jugements au sujet des gens peuvent ne pas être exacts ou représenter la situation dans son ensemble, nous sommes moins susceptibles de porter un jugement. Cela peut rendre nos pensées, nos paroles et nos actions moins dommageables et plus efficaces. Pour chacun des exemples que nous avons abordés, notez une déclaration sans jugement sur le comportement de la personne. Faites-le en pensant que vous ne sauriez comprendre ce qu'elle vit.

[**Laissez les membres du groupe répondre aussi longtemps que vous le pouvez. Ensuite, récapitulez avec les mots ci-dessous.**]

Pour le reste de la journée, prenez connaissance de vos pensées, de vos suppositions et de vos jugements en ce qui a trait aux autres personnes. Ayez conscience du nombre de ces pensées qui sont objectives ou factuelles (p. ex. « Carl parle à son collègue d'une voix forte ») comparativement au nombre de celles qui sont fondées sur des suppositions ou des jugements subjectifs ou sans fondement (p. ex. « Carl est un crétin »).

Essayez activement de saisir vos pensées qui portent un jugement et transformez-les en descriptions objectives et factuelles. Ce processus nécessite du temps et de la pratique, mais il finira par vous sembler normal.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra, David MacDonald, Mary Ann Baynton

Notes

Reconnaître vos forces

Environ 15 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité de renforcement de l'esprit d'équipe aide les participants à réfléchir aux forces des autres membres de l'équipe et à s'exprimer à leur sujet. Cette activité fonctionne mieux en personne.

Matériel requis

Une feuille de papier vierge pour chaque participant.

Directives

Avertissez les membres de l'équipe que vous organiserez une activité de renforcement de l'esprit d'équipe au cours de laquelle ils communiqueront en une phrase ou moins ce qu'ils estiment chez leurs collègues. (N'utilisez pas cette activité dans une équipe dysfonctionnelle. Elle sera plus utile dans une équipe qui collabore déjà à un bon niveau et qui désire s'améliorer.)

1. Lors de la réunion, distribuez les feuilles de papier aux participants.
2. Dites-leur d'écrire leur nom au centre de leur feuille.
3. Puis, ils doivent la remettre à leur voisin de gauche.
4. Lorsqu'ils reçoivent la feuille de leur voisin, ils doivent inscrire une qualité professionnelle ou un talent professionnel de cette personne; au moins un mot, mais pas plus d'une phrase.
5. Ces remarques doivent demeurer anonymes.
6. Faites circuler les feuilles jusqu'à ce que tous les participants reçoivent celle avec leur nom.
7. Demandez-leur d'ajouter une qualité ou un talent qu'ils apprécient d'eux-mêmes en tant que membre de leur équipe.
8. Finalement, invitez chaque participant à faire part de l'une des qualités inscrites sur sa feuille.

Si certains participants préfèrent ne rien dire, passez au participant suivant.

Cette activité vise à améliorer la capacité des participants à reconnaître les qualités de leurs collègues, et aussi à déterminer leurs propres qualités qui sont appréciées des autres. Le fait de voir les forces que les autres nous attribuent peut être très motivant.

Avant de conclure la séance, suggérez aux membres du groupe de conserver leur feuille et recommandez-leur de continuer périodiquement à dresser la liste des qualités qu'ils apprécient chez leurs collègues. Dites-leur que vous pourriez refaire cette activité dans quelques mois.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Mary Ann Baynton

Reconnaître ses réalisations

Environ 15 à 20 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité vise à reconnaître certaines réussites qui pourraient avoir été ignorées.

Directives

Les leaders sont généralement trop occupés pour remarquer les réussites quotidiennes des membres de leur équipe. Demander aux employés de noter quelque chose qu'ils sont fiers d'avoir accompli au travail peut être une activité de renforcement de l'esprit d'équipe très efficace.

Vous pourriez demander aux employés de le faire chaque jour afin qu'ils soient prêts à en parler lors des réunions d'équipe ou des rencontres individuelles. Cela permet de reconnaître les efforts et les réalisations quotidiens plutôt que de mettre l'accent sur ce qui ne fonctionne pas bien.

Formulation suggérée

Prenez un moment pour noter une de vos contributions positives ou réalisations au cours de la dernière semaine de travail.

Elle peut être mineure ou majeure. Reconnaissez que certaines semaines, lorsque vous êtes aux prises avec un facteur de stress important dans votre vie ou un projet difficile au travail, le simple fait de vous présenter à une réunion ou d'arriver à l'heure au travail peut être considéré comme une réussite. À d'autres moments, votre contribution pourrait consister à aider un collègue ou à fournir un excellent service à la clientèle.

[**Utilisez des exemples pertinents pour votre équipe.**]

Une fois que vous aurez terminé, nous demanderons à chacun d'entre vous de nous faire part de l'une de ses réalisations.

[**Assurez-vous de reconnaître la contribution de chaque personne lorsqu'elle parle. Une fois que tout le monde a terminé, récapitulez.**]

Merci de nous avoir fait part de vos contributions et de vos réalisations. C'est important de comprendre que même les jours où il semble que rien ne va, nous faisons quand même un effort. Comme nous nous concentrons tous sur notre propre travail, nous pouvons parfois manquer les efforts et les réalisations des autres. C'est pourquoi nous voulons parler de nos réalisations sur une base régulière et souligner les efforts de chacun.

Collaboration à la mise au point de cette activité : David MacDonald, Mary Ann Baynton

Microagressions

10 minutes

Objectif d'apprentissage

Comprendre et éviter les microagressions.

Préparation

Avant la rencontre, envoyez à chaque participant la feuille de travail qui se trouve à la page suivante pour une réunion virtuelle ou imprimez un exemplaire pour chaque participant pour une réunion en personne. Vous pouvez également la télécharger ici **ssmcv.com/ressources/FRmicroagressions-ws**.

Directives

Pour cette activité, on veut que les participants arrivent à leurs propres conclusions sur la façon dont ces microagressions peuvent devenir problématiques et sur ce qu'ils peuvent faire à ce sujet. Lorsque vous répondez aux questions, cherchez à renforcer les idées ci-dessous.

- Demander à la personne d'où elle vient vraiment après qu'elle vous a dit d'où elle vient.
  → **Que faire à la place :** Rien
- Présumer que vous savez quelle langue parle une personne ou de quelle origine elle est en raison de son apparence.
  → **Que faire à la place :** Demander à la personne si elle parle d'autres langues ou ne rien dire.
- Supposer l'expression du genre d'une personne, utiliser le mauvais genre (même si ce n'est pas intentionnel) ou dire à la personne qu'elle n'a pas l'air trans.
  → **Que faire à la place :** Demander à la personne quel pronom elle souhaite que vous utilisiez et respecter son choix en tout temps.

Formulation suggérée

Les microagressions peuvent être ressenties comme une forme subtile de discrimination. Pourtant, elles sont généralement indirectes et involontaires et, par conséquent, elles ont peu de chance de répondre aux critères prévus par les lois sur les droits de la personne en matière de discrimination. Nous n'apprenons pas cela aujourd'hui comme une forme de gestion des risques. Nous l'apprenons dans le but d'améliorer la politesse et le respect envers les autres.

Les microagressions sont souvent basées sur la couleur de la peau, l'origine ethnique, l'identité de genre ou l'orientation sexuelle. Les préjugés inconscients peuvent avoir lieu sans qu'il y ait d'interactions entre les personnes. Par exemple, le choix d'images ou de la langue écrite peut faire ressortir un préjugé inconscient. Les microagressions sont plus susceptibles de se manifester par des remarques et des actions passives.

Il est tout à fait possible que nous nous adonnions involontairement à des microagressions. C'est particulièrement vrai lorsque nous n'avons pas conscience de nos propres préjugés inconscients. Nous pouvons avoir l'impression qu'il s'agit de gestes ou de commentaires inoffensifs, mais ils peuvent néanmoins avoir un effet négatif considérable sur les autres.

Dans votre document, vous trouverez une série d'exemples de microagressions potentielles. Réfléchissez à comment chacune des actions pourrait être perçue comme de la discrimination ou mettre la personne mal à l'aise. Déterminez aussi ce que vous pourriez faire ou dire pour faire passer le message en évitant le plus possible de vexer la personne. Je vais vous donner trois minutes pour y travailler individuellement, puis je vais demander à un volontaire de nous faire part de ses réponses.

[**Après trois minutes**]

Est-ce que quelqu'un veut nous faire part d'une idée tirée de l'un des exemples qui serait particulièrement efficace pour éviter une microagression?

[**Après trois minutes, ou si vous n'avez plus de volontaire, poursuivez. Si personne ne se porte volontaire, vous pouvez utiliser les exemples dans les directives pour donner des suggestions. Vous pouvez conclure avec ce qui suit.**]

Comme vous pouvez le voir, certaines de ces microagressions sont des choses que nous ne considérons pas nécessairement comme potentiellement nocives, mais, comme le sous-entend l'auteure Maya Angelou, plus on est informé, mieux on agit.

À la deuxième page de votre document, vous trouverez une approche en trois étapes pour apprendre à réagir si vous êtes témoin d'un préjugé ou d'une microagression au travail.

Vous devez d'abord déterminer ce que vous avez vu ou entendu et le dire de façon respectueuse aux personnes concernées. Par exemple, si vous avez entendu « d'où viens-tu réellement? », vous pourriez dire « il vient juste de le dire ».

La deuxième étape consiste à reformuler les raisons pour lesquelles vous pensez que l'affirmation pourrait être blessante pour certaines personnes, sans humilier la personne qui l'a faite. Dans cet exemple, vous pourriez poser la question suivante : « Pourquoi ne crois-tu pas la première réponse? ». Donnez aux gens le bénéfice du doute. Il se peut qu'ils ne soient pas conscients de leurs propres préjugés.

La troisième étape se déroule après l'échange et vise à aider tout le monde à mieux comprendre le problème. Cela pourrait se faire en privé avec la personne qui s'est exprimée ou comme une occasion de formation générale avec toute une équipe, sans pointer personne du doigt.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Mardi Daley, David MacDonald, Mary Ann Baynton

Microagressions

Les microagressions se produisent lorsqu'une personne défavorise indirectement, subtilement ou non intentionnellement une personne. Elles sont fondées sur la race, l'identité de genre ou l'orientation sexuelle.

Les préjugés inconscients peuvent avoir lieu sans qu'il y ait d'interactions entre les personnes. Par exemple, le choix d'images ou de la langue écrite peut faire ressortir un préjugé inconscient. Les microagressions sont plus susceptibles de se manifester par des remarques et des actions passives.

D'où viens-tu vraiment?

Comment cette question peut-elle rendre une personne mal à l'aise?

Quelle serait une meilleure approche?

Tu n'as pas l'air trans.

Comment cette affirmation peut-elle rendre une personne mal à l'aise?

Quelle serait une meilleure approche?

Il agit comme un bipolaire.

Comment cette affirmation peut-elle rendre une personne mal à l'aise?

Quelle serait une meilleure approche?

Elle doit avoir ses règles.

Comment cette affirmation peut-elle rendre une personne mal à l'aise?

Quelle serait une meilleure approche?

Approche en trois étapes pour aborder les préjugés et les microagressions en milieu de travail

Si vous êtes témoin d'un préjugé ou d'une microagression au travail



Exprimez-le

Indiquez aux personnes concernées ce que vous avez vu ou entendu. Faites-le respectueusement et avec l'intention de refléter objectivement ce dont vous avez été témoin plutôt que d'ajouter votre opinion sur les intentions. Par exemple, si vous avez entendu « d'où viens-tu réellement? », vous pourriez dire « il vient juste de le dire ».



Reformulez le récit

Expliquez les raisons pour lesquelles vous pensez que l'échange pourrait blesser certaines personnes. C'est l'occasion de discuter dans le respect. Donnez aux gens le bénéfice du doute. Il est possible qu'ils ne soient pas conscients de leurs propres préjugés et que la personne concernée ne soit pas du tout vexée. Lorsque vous abordez cette question comme une conversation au lieu d'une accusation, les gens sont beaucoup moins susceptibles de se mettre sur la défensive. Dans cet exemple, vous pourriez poser la question suivante : « Pourquoi ne crois-tu pas la première réponse? ».



Informez les gens

Plus une personne se sensibilise à un problème, plus elle peut éviter les préjugés. Posez des questions, particulièrement à ceux qui peuvent subir des préjugés inconscients. Essayez de comprendre leurs expériences. Saisissez toutes les occasions professionnelles de perfectionnement qui portent sur l'inclusion. Cela pourrait se faire en privé avec la personne qui s'est exprimée ou comme une occasion de formation générale avec toute une équipe, sans pointer personne du doigt.

Si vous souhaitez travailler davantage sur cet aspect, lisez la page **ssmcv.com/prejuges-inconscients** du site Web Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale.

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie. Pour en savoir plus, visitez le **ssmcv.com**.

canada vie MC

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-01267A-09/21

Intersectionnalité

20 minutes

Objectif d'apprentissage

L'intersectionnalité se concentre sur le chevauchement des diverses identités sociales qu'une personne peut détenir. Cette activité peut aider à révéler des domaines où nous pouvons avoir des préjugés inconscients à l'égard de groupes particuliers.

Préparation

Avant la rencontre, envoyez à chaque participant la feuille de travail qui se trouve à la page suivante pour une réunion virtuelle ou imprimez un exemplaire pour chaque participant pour une réunion en personne. Vous pouvez également la télécharger ici **ssmcv.com/ressources/FRintersectionality-ws**.

Formulation suggérée

L'intersectionnalité se concentre sur le chevauchement des diverses identités sociales qu'une personne peut détenir. Cela peut comprendre les identités liées à la couleur de la peau, à l'origine ethnique, à l'identité de genre, à l'orientation sexuelle et à la classe sociale.

La probabilité de subir une oppression et une discrimination systémiques peut augmenter ou diminuer en fonction des différentes combinaisons.

Par exemple, vous pouvez considérer que les hommes blancs sont majoritaires dans votre milieu de travail. Toutefois, si un homme blanc est également gai, l'intersection de son orientation sexuelle peut augmenter la probabilité qu'il subisse de la discrimination.

Vous trouverez dans votre document une liste des identités sociales.

En vous concentrant uniquement sur la première colonne, j'aimerais que vous précisiez votre intersection pour chaque groupe. Par exemple, indiquez le genre auquel vous vous identifiez. Pour la couleur de la peau, indiquez comment vous vous décririez. On ne vous demandera pas de nous faire part de ces renseignements, cet exercice sert simplement à vous aider à déterminer vos propres intersections.

[**Vous pouvez demander aux participants de vous informer lorsqu'ils auront terminé. Si vous faites l'activité en personne, vous pouvez demander aux participants de déposer leur stylo. Si vous animez la rencontre virtuellement, vous pouvez demander aux participants de lever la main, ou utiliser toute autre méthode offerte par la plateforme que vous utilisez.**]

Dans la colonne suivante de votre document, indiquez lesquelles de vos identités sociales font partie de la majorité au travail. Pensez aux personnes avec qui vous interagissez régulièrement et déterminez si la proportion de personnes qui ont la même intersection que vous est supérieure ou inférieure à 50 %. Si la majorité des personnes partagent cette intersection, cochez la case correspondante. Vous disposez d'une minute.

[**Après une minute**]

Lorsqu'une intersection est partagée par la majorité, il est plus facile pour les préjugés inconscients contre les personnes qui ne font pas partie de ce groupe de passer inaperçus.

Lors d'un atelier, un participant a dit qu'il ne saurait pas si quelqu'un est gai au travail parce qu'il ne le demanderait jamais. Comme il y avait environ 1 000 employés au travail, statistiquement parlant, il y aurait eu environ 100 personnes gaies. On a demandé au participant si les gens au travail parlaient parfois d'expériences hétérosexuelles liées à leur époux ou à leur épouse, à leur anniversaire de mariage ou à une grossesse. Bien entendu, il a répondu par l'affirmative.

Dans ce milieu de travail, il est probable que les gens gais restent muets et exclus de ces conversations. En adoptant une approche plus inclusive, nous pouvons élargir nos conversations pour valider et reconnaître d'autres identités sociales.

Dans cet exemple, le simple fait de parler d'un mariage entre personnes de même sexe auquel vous avez assisté ou d'un couple de personnes de même sexe avec des enfants peut rendre la conversation plus inclusive. Cela ne veut pas dire que tous les membres de cette identité sociale vont s'exprimer, mais cela signifie qu'ils sont plus susceptibles de se sentir inclus dans la conversation.

J'espère que vous avez maintenant une idée de ce que sont les préjugés inconscients et les microagressions.

Dans la colonne suivante, je veux que vous réfléchissiez aux actes potentiels de préjugé inconscient à l'égard des identités sociales qui ne font pas partie de la majorité dans votre milieu de travail. Pour ce faire, vous devez d'abord déterminer les identités sociales minoritaires dans chaque catégorie, puis dresser la liste de quelques microagressions ou actes de préjugé inconscient potentiels.

Vous n'avez pas besoin d'avoir été témoin de ces actes; imaginez simplement ce que les personnes peuvent vivre. Bien qu'il puisse y avoir plusieurs autres identités sociales dans chaque catégorie, vous pensez généralement aux personnes au travail qui font partie de la minorité. Permettez-moi de vous donner quelques exemples.

Une personne canado-asiatique de troisième génération a vu des gens s'éloigner d'elle pendant la pandémie parce qu'ils présumaient qu'elle était plus contagieuse que les autres. En raison du préjugé inconscient, certains évitaient cette personne ou l'excluaient et présumaient qu'elle est d'origine étrangère.

Une personne canado-indienne a été retenue à l'aéroport 9 fois sur 10, alors que la moyenne est de moins de 3 fois sur 10 en cas de sélection aléatoire. En raison de ce préjugé inconscient, la personne a constamment dû passer plus de temps à l'aéroport parce qu'on estimait qu'elle avait l'air susceptible de se livrer à des activités criminelles.

Une personne hautement qualifiée qui est non binaire et s'habille différemment de la majorité se fait dire qu'elle n'a pas l'étoffe d'un dirigeant parce qu'elle n'inspire pas le respect. En raison du préjugé inconscient, cette personne est jugée en fonction de son apparence plutôt qu'en fonction de ses capacités. Vous avez maintenant trois minutes pour remplir cette colonne.

[**Après trois minutes**]

J'espère que cet exercice vous a aidé à réfléchir à certaines des expériences que peuvent vivre des employés qui font partie de la minorité. Si vous avez une relation avec l'un des membres de ces groupes, demandez-lui quelle a été son expérience en ce qui a trait aux préjugés inconscients et aux microagressions. Vous pourriez être surpris.

Maintenant, je veux que vous pensiez aux gens avec qui vous passez du temps lorsque vous ne travaillez pas. Pour chacune des catégories, notez les différentes identités sociales qui ne font pas partie de votre cercle social.

Pour qu'une personne puisse être considérée comme faisant partie de votre cercle social, vous devez interagir avec elle au moins six fois par année en dehors du travail. Demandez-vous aussi pourquoi aucun membre de ces identités particulières n'est inclus dans votre cercle social. Comme pour le reste des questions, on ne vous demandera pas de fournir vos réponses. Vous avez trois minutes.

[**Après trois minutes**]

Avec un peu de chance, vous avez maintenant davantage conscience de vos préjugés inconscients.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Mardi Daley, David MacDonald, Mary Ann Baynton

Intersectionnalité

L'intersectionnalité se concentre sur le chevauchement des diverses identités sociales que possède une personne. Cela peut comprendre la couleur de la peau, l'ethnicité, le genre ou le sexe, la sexualité et la classe. Différentes combinaisons peuvent augmenter ou diminuer la probabilité que vous soyez victime d'oppression et de discrimination systémiques.

Quelles sont vos intersections?

Veuillez remplir les trois prochaines pages de la manière indiquée.

Identités sociales	Nommez votre intersection dans chaque groupe	Vérifiez où vous vous situez parmi la majorité au travail	Qu'est-ce qui constituerait un préjugé inconscient envers les personnes qui font partie de la minorité au travail?	Quels groupes ne font actuellement pas partie de votre cercle social personnel? Pourquoi pas?
Capacité p. ex. incapacité physique, incapacité mentale, douleur chronique		☐		
Âge p. ex. moins de 10 ans, de 20 à 30 ans, de 60 à 80 ans		☐		
Type corporel p. ex. moyen, athlétique, obèse		☐		
Culture p. ex. latinophone, autochtone, afro-américaine		☐		
Niveau de scolarité p. ex. aucune formation scolaire, école secondaire, Ph. D.		☐		
Ethnicité p. ex. italienne, africaine, asiatique		☐		

Identités sociales	Nommez votre intersection dans chaque groupe	Vérifiez où vous vous situez parmi la majorité au travail	Qu'est-ce qui constituerait un préjugé inconscient envers les personnes qui font partie de la minorité au travail?	Quels groupes ne font actuellement pas partie de votre cercle social personnel? Pourquoi pas?
Situation de famille p. ex. marié ou mariée, chef de famille, monoparentale, veuf ou veuve		☐		
Genre ou sexe p. ex. non binaire, trans, homme, femme		☐		
Niveau de revenu p. ex. faible, moyen, élevé		☐		
Rôle professionnel p. ex. gestion, représentation syndicale, première ligne		☐		
Nationalité p. ex. japonaise, britannique, mexicaine		☐		
Appartenances politiques p. ex. extrême droite, extrême gauche, centriste		☐		
Religion p. ex. bouddhiste, musulmane, jaïnisme		☐		
Orientation sexuelle p. ex. gai, lesbienne, personne bisexuelle		☐		
Couleur de la peau p. ex. brune, blanche noire		☐		

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie. Pour en savoir plus, visitez le ssmcv.com.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-01267B-09/21

Notes



4

Conscience de soi



Plus nous apprenons à nous connaître, plus nous pourrons être tolérants et respectueux envers les autres.

Lorsque nous sommes capables d'accepter nos défauts et nos forces, il est moins probable que nous demandions aux autres d'accomplir l'impossible. De plus, lorsque nous apprenons la façon dont les différentes valeurs et les divers points de vue peuvent contribuer au succès de toute l'équipe, nous apprenons à les apprécier.

Les activités suivantes peuvent aider les membres de l'équipe à améliorer la conscience de soi.

Déterminer son style de communication

Demander aux membres de l'équipe de réfléchir à leurs styles d'interaction lorsqu'ils sont stressés pour aider à développer des comportements plus efficaces.

Déterminer ses valeurs

Définir vos valeurs essentielles afin de déterminer vos objectifs et de mieux comprendre vos comportements.

Reconnaître vos forces

Réfléchir à différents moyens de consolider vos forces.

À quoi pensiez-vous?

Modifier son comportement pour mieux refléter ses intentions.

Bien interpréter les commentaires négatifs

Interpréter la rétroaction de manière plus exacte en évitant les suppositions à propos des intentions.

Communiquer clairement

Dans le cadre de cette activité amusante, l'équipe apprendra comment communiquer sans que son message soit mal interprété.

Réagir aux changements

Prendre conscience de la manière dont nous réagissons au changement.

Ressources pertinentes

L'intelligence émotionnelle – pour les employés

Ces activités peuvent vous aider à développer votre intelligence émotionnelle, par exemple en vous aidant à prendre conscience de l'incidence que vous avez sur autrui, à gérer votre propre stress et à réagir envers les autres de manière plus efficace.

Ressources en matière de santé

Choisissez des renseignements et des ressources fiables et pratiques pour vous aider à prendre soin de votre santé et de votre mieux-être, et pour prêter main-forte aux autres.

La santé mentale au travail

Utilisez ces outils et ressources pour favoriser le bien-être de vos employés.

Prévenir l'épuisement professionnel

Stratégies pour vous aider à repérer les risques et à prévenir l'épuisement professionnel.

Résilience

Cette ressource vous aidera à vous remettre d'une épreuve sur le plan personnel, professionnel ou médical. Vous y trouverez des stratégies efficaces et des ressources sur lesquelles vous appuyer en cas de besoin.

La conscience de soi pour l'intelligence émotionnelle

Améliorez votre capacité à reconnaître avec exactitude vos émotions, à comprendre pourquoi vous réagissez comme vous le faites et à reconnaître l'incidence que vous avez sur les autres.

La maîtrise de soi pour l'intelligence émotionnelle

Améliorez votre capacité à contrôler efficacement le stress et à exprimer adéquatement vos réactions émotionnelles, que ce soit seul ou avec les autres.

Déterminer son style de communication

Environ 25 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité aide les membres de l'équipe à réfléchir à leurs styles d'interaction lorsqu'ils sont stressés.

Préparation

Envoyez un lien vers la page **Surveiller son style de communication** (**ssmcv.com/ressources/surveiller-son-style-de-communication**) à tous les participants et demandez-leur de la lire à l'avance et de déterminer quand ils utilisent chacun des quatre styles de communication.

Formulation suggérée

Lorsque nous nous trouvons dans une situation stressante ou épuisante, nous privilégions souvent notre style de communication par défaut. Même les personnes intelligentes sur le plan émotionnel peuvent trouver que certaines situations peuvent les inciter à utiliser un style de communication moins utile. Ces réponses peuvent nuire aux relations et à l'efficacité de notre équipe. Dans le cadre de l'activité d'aujourd'hui, nous allons apprendre à connaître nos styles de communication et ceux des autres, et à déterminer quand et pourquoi ils peuvent se manifester. Nous vous avons envoyé les descripteurs de chacun des quatre styles de communication et nous vous avons demandé de déterminer dans quelles circonstances vous pourriez utiliser chacun de ces styles. Je vais commencer par vous donner mes réponses, et j'aimerais que chacun d'entre vous donne ensuite les siennes. Commençons par les comportements passifs, c'est-à-dire lorsque nous n'exprimons pas ce que nous ressentons ou ce que nous pensons, même lorsque nous avons des opinions bien arrêtées sur ce qui est dit ou fait.

[Certains exemples sont donnés ci-dessous, et vous pouvez aussi utiliser les vôtres.]

Je peux utiliser la communication passive lorsque j'ai l'impression que mon opinion sera rejetée ou ridiculisée. Il peut être plus facile de me taire.

Maintenant, j'aimerais que chacun d'entre vous indique quand il pourrait utiliser un style de communication passif.

[Si vous menez la rencontre virtuellement, vous pouvez demander aux participants d'entrer leurs réponses dans le clavardage. Si vous avez affaire à un groupe plutôt timide, vous pouvez demander aux participants d'écrire leurs réponses sur de petits bouts de papier et de vous remettre ces bouts de papier pour que vous puissiez lire leurs réponses (ils n'ont pas à écrire leur nom). Si les participants sont à l'aise les uns avec les autres, vous pouvez demander à chaque personne de donner ses réponses à voix haute.]

Le style de communication suivant est la communication agressive. Un style agressif, c'est quand j'interromps, je parle fort ou je coupe les autres.

Je pourrais utiliser une communication agressive lorsque je suis frustré ou dépassé, ou lorsque j'ai l'impression de ne pas être compris.

Maintenant, j'aimerais que chacun d'entre vous indique quand il pourrait utiliser un style de communication agressif.

Le style de communication suivant est la communication passive-agressive. Un style passif-agressif fait souvent appel à la communication non verbale, comme le fait de rouler les yeux, de soupirer lourdement ou d'ignorer les autres. Il peut s'agir de réponses verbales délibérément frustrantes ou sarcastiques.

Je pourrais utiliser la communication passive-agressive lorsque je ne me sens pas en sécurité ou que je me sens mal à l'aise de dire ce que je pense vraiment. Je pourrais craindre d'être rejeté.

Maintenant, j'aimerais que chacun d'entre vous indique quand il pourrait utiliser un style de communication passif-agressif.

Le quatrième style de communication est la communication affirmative. Dans le cadre de ce style de communication, nous communiquons de manière ouverte, franche et respectueuse. Bien entendu, il s'agit du style idéal et d'un signe d'une grande intelligence émotionnelle. Mais en réalité, personne ne communique de cette façon tout le temps. Cette activité vise à nous permettre de réfléchir objectivement aux raisons pour lesquelles une personne communique de façon passive, agressive ou passive-agressive. En comprenant les raisons pour lesquelles nous utilisons nous-mêmes ces styles de communication, nous sommes moins enclins à juger les autres lorsqu'ils font de même.

Exercice utile pour l'avenir : lorsque vous réalisez que vous communiquer autrement que de façon affirmative, examinez les raisons que vous nous avez données aujourd'hui pour comprendre ce qui pourrait motiver votre style de communication.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra

Notes

Déterminer ses valeurs

Environ 40 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité aide les membres de l'équipe à définir leurs valeurs essentielles afin de déterminer leurs objectifs et de mieux comprendre leurs comportements.

Préparation

Avant la rencontre, envoyez à chaque participant la feuille de travail qui se trouve à la page suivante. Vous pouvez également la télécharger **ssmcv.com/ressources/FRIdentify-your-values-ws**.

Assurez-vous d'avoir noté vos trois principales valeurs, ainsi que comment et pourquoi vous les appréciez dans le cadre de vos fonctions. Par exemple, si l'objectif est une valeur qui vous est chère, il se peut que vous ayez toujours besoin de savoir pourquoi vous devez faire quelque chose, et non seulement comment vous devez le faire. Si le pouvoir est une valeur qui vous est chère, vous devez avoir le sentiment d'avoir l'autorité, les connaissances et les ressources nécessaires pour accomplir votre travail sans que quelqu'un vous supervise.

Formulation suggérée

Nos valeurs influencent tous les aspects de notre vie et les nombreux rôles que nous jouons (p. ex. ami, partenaire, parent ou employé). Les valeurs façonnent nos objectifs, nos comportements et notre façon de réagir.

Nos valeurs changent au fil de notre vie et elles peuvent même différer en fonction de nos rôles et de nos responsabilités. La priorité que nous accordons à différentes valeurs peut également varier au fil du temps.

Il peut être utile de déterminer les valeurs en milieu de travail qui sont actuellement importantes pour vous et de réfléchir à la façon dont elles sont liées à vos objectifs à titre de membre de l'équipe. La formulation de vos valeurs fondamentales peut aussi servir de cadre de référence pour les moments inévitables où les valeurs qui vous sont chères sont compromises. Lorsque cela se produit, vous risquez de ressentir un malaise ou de l'agitation.

Par exemple, si j'accorde de l'importance à la qualité du travail et que vous accordez de l'importance au fait de faire avancer les choses, nous pourrions entrer en conflit si je pense que vous allez trop vite et que vous pensez que je vais trop lentement. Si nous sommes en mesure de reconnaître que ni l'un ni l'autre n'a tort et que nous avons simplement des valeurs différentes, nous pouvons collaborer pour trouver le moyen le plus efficace d'effectuer un travail de qualité raisonnable le plus rapidement possible. Cela signifie que nous ne luttons plus contre les valeurs de l'autre et que nous essayons plutôt de nous aligner sur les valeurs de chacun. Tandis que chacun nous fait part de ce qui lui tient à cœur dans le cadre de ses fonctions, réfléchissez à la façon dont nous pouvons respecter les valeurs des membres de notre équipe dans notre travail quotidien. Je vais commencer par la valeur la plus importante pour moi, puis je vous encourage à nous faire part de vos propres valeurs afin que nous puissions tous apprendre.

[Indiquez votre principale valeur et la raison pour laquelle elle est importante pour vous dans le cadre de vos fonctions. Demandez ensuite à chacun des participants de faire de même.]

Comme je l'ai dit au début, les valeurs peuvent changer au fil du temps. Nous allons peut-être refaire cette activité, mais la prochaine fois que vous verrez quelqu'un réagir de manière défensive, demandez-vous quelles sont les valeurs que vous pourriez avoir enfreintes. C'est souvent cela qui amène les gens à réagir avec émotion à une demande ou à une déclaration.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Mary Ann Baynton

Déterminer ses valeurs

Lisez les valeurs suivantes et encerclez celles qui sont les plus importantes pour vous actuellement. Pour chacune des valeurs que vous encerclez, précisez pourquoi elle est importante pour vous dans l'exercice de vos fonctions actuelles.

Valeur	Je valorise ceci dans mon rôle parce que…
Acceptation	
Exactitude	
Réalisation	
Autorité	
Autonomie	
Bienveillance	
Défi	
Confort	
Engagement	
Compassion	
Contribution	
Coopération	
Courtoisie	
Créativité	
Fiabilité	
Sens du devoir	
Famille	
Flexibilité	
Pardon	

Valeur	Je valorise ceci dans mon rôle parce que…
Amitié	
Plaisir	
Authenticité	
Croissance	
Honnêteté	
Humour	
Autonomie	
Industrie	
Justice	
Connaissance	
Maîtrise	
Ouverture	
Ordre	
Pouvoir	
Objectif	
Rationalité	
Responsabilité	
Sécurité	
Maîtrise de soi	
Stabilité	
Tolérance	

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie. Pour en savoir plus, visitez le ssmcv.com.

canada vie MC

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-01267C-09/21

Reconnaître vos forces

Environ 25 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité aide les membres de l'équipe à réfléchir aux différents moyens de consolider leurs forces après les avoir cernées.

Préparation

Envoyez le lien vers le **sondage de VIA sur les forces de caractère** (disponible en anglais seulement) (**www.viacharacter.org/survey/account/register**) aux participants pour qu'ils y répondent à l'avance ou donnez-leur 15 minutes au début de la séance pour le faire.

Directives

Après avoir expliqué les forces au moyen du libellé suggéré, demandez à chaque personne de déterminer ses trois principales forces et la façon dont elles peuvent être utilisées en milieu de travail. L'objectif est de déterminer comment nous pouvons tirer parti de nos forces en période de stress ou de difficulté.

Chaque personne possède les 24 forces de caractère à des degrés différents, ce qui fait que chaque personne a un profil caractériel unique. Vous pouvez découvrir le profil correspondant à vos forces de caractère en répondant au sondage gratuit scientifiquement validé de VIA. Cela vous prendra environ 15 minutes. Vous n'avez pas à acheter la version intégrale du rapport pour en apprendre sur vos principales forces pour cette activité.

Le sondage de VIA sur les forces de caractère fait partie d'un projet de recherche. Vous devrez donc fournir des renseignements personnels, comme votre nom et votre adresse courriel, aux fins de ce projet.

Formulation suggérée

Lorsqu'on parle du caractère d'une personne, il s'agit de la totalité de ce qu'elle est, c'est-à-dire la façon dont ses pensées, ses sentiments et ses comportements façonnent son être, sa vision du monde et sa façon d'interagir avec les personnes qui l'entourent. Chaque personne a des forces de caractère. Ce sont des qualités positives qui font partie de notre identité et qui nous viennent naturellement. Il est plus facile pour nous de faire usage de nos forces pendant les périodes d'adversité que d'essayer de gérer nos faiblesses.

Par exemple, si la patience n'est pas notre force, essayer d'être patient lorsqu'un retard survient dans le déroulement d'un projet professionnel n'est pas chose facile. D'un autre côté, si la créativité constitue l'une de nos forces, nous distraire du stress et de la frustration qu'occasionne l'attente alors que nous commençons un projet pourrait s'avérer utile.

Nous possédons tous plusieurs forces de caractère, mais leur nature et leur degré varient. Par exemple, bien que tout le monde soit curieux, le degré de curiosité peut être plus fort chez

certaines personnes que chez d'autres. De plus, toute force peut être surutilisée au point de devenir un problème. Reprenons l'exemple de la curiosité : le fait de ne pas être assez curieux peut rendre la vie ennuyante.

En vous basant sur les résultats du sondage de VIA, notez vos trois principales forces.

[À la fin de cette activité, vous trouverez une liste des forces de caractère de VIA que vous pouvez remettre au cas où quelqu'un ne serait pas en mesure de répondre au sondage de VIA en ligne.]

Pour chacune de vos trois principales forces, posez-vous la question suivante : « Comment puis-je utiliser cette force pour m'aider à gérer le stress et les défis? ».

Par exemple :

Si votre force est le pardon, vous pourriez répondre à la question comme suit : « Parce que je préfère la clémence et non la vengeance, il est plus facile de passer à autre chose, même lorsque quelqu'un me blesse. »

Si votre force est l'amour de l'apprentissage, vous pourriez répondre à la question comme suit : « Lorsque les choses tournent mal, je sais que je peux examiner la situation et apprendre une nouvelle façon d'aller de l'avant. »

Si votre force est la bravoure, vous pourriez répondre à la question comme suit : « Même si bon nombre de personnes s'opposent à moi, je suis capable de faire ce que je pense être juste. »

[Pour faciliter la discussion, vous pouvez demander à chaque personne de vous faire part d'une force et de la façon dont elle l'utiliserait, ou vous pouvez lire chaque force et demander si quelqu'un l'a, et comment il l'utiliserait.]

[Lorsque le temps est écoulé, terminez en disant ce qui suit.]

Étant donné que nos forces nous viennent plus naturellement que nos faiblesses, elles sont plus facilement accessibles en période de stress. Lorsque nous comprenons comment utiliser nos forces pour gérer le stress, nous pouvons intentionnellement nous en servir pour relever les défis qui se présentent à nous. Tout au long de la semaine, reconnaissez les moments où vous mettez à profit vos forces et la façon dont elles vous aident à gérer votre stress.

Collaboration à la mise au point de cette activité : David MacDonald, Mary Ann Baynton

Notes

Forces de caractère de VIA

Vous trouverez ci-après la liste des 24 forces de caractère cernées par VIA Institute on Character. **www.viacharacter.org**

Sagesse	**Créativité**	Réfléchir à de nouvelles façons de faire les choses constitue une partie importante de vous-même.
	Curiosité	Vous aimez l'exploration et les découvertes.
	Discernement	Vous allez au fond des choses et les examinez sous tous leurs angles.
	Amour de l'apprentissage	Apprendre à maîtriser de nouvelles compétences, de nouveaux sujets et des ensembles de connaissances est une passion.
	Perspective	Ceux qui vous connaissent vous considèrent comme une personne sage.
Courage	**Bravoure**	Vous ne pliez pas devant la menace, les défis, les difficultés ou la douleur.
	Honnêteté	Vous êtes sincère et authentique.
	Persévérance	Vous travaillez fort pour terminer ce que vous avez commencé.
	Enthousiasme	Vous injectez une dose d'enthousiasme et d'énergie dans tout ce que vous faites.
Humanité	**Gentillesse**	Vous êtes gentil et généreux envers les autres.
	Amour	Vous valorisez les liens étroits avec les autres.
	Intelligence sociale	Vous savez adopter l'attitude qui convient dans les différentes situations sociales.
Justice	**Équité**	L'un de vos principes directeurs est de traiter tout le monde équitablement.
	Leadership	Vous êtes excellent pour encourager un groupe à faire avancer les choses.
	Collaboration	Vous excellez en tant que membre d'un groupe.
Spontanéité	**Pardon**	Vous pardonnez à ceux qui vous ont fait du mal.
	Humilité	Vous n'aimez pas attirer l'attention et les autres reconnaissent et apprécient votre modestie.
	Prudence	Vous êtes une personne prudente.
	Autorégulation	Vous êtes une personne disciplinée.
Transcendance	**Goût du beau**	Vous remarquez et appréciez la beauté et l'excellence dans tous les domaines.
	Gratitude	Vous êtes conscient des bonnes choses qui arrivent et vous ne les tenez pas pour acquises.
	Espoir	Vous attendez le meilleur de l'avenir et vous déployez les efforts nécessaires pour parvenir à vos fins.
	Humour	Faire sourire les autres est important pour vous.
	Spiritualité	Vos croyances dictent vos actions et sont une source de réconfort pour vous.

À quoi pensiez-vous?

Environ 25 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité aide les membres de l'équipe à réfléchir sur comment leurs comportements peut mieux refléter leurs intentions.

Directives

Vous présenterez la séance et demanderez ensuite aux autres personnes de lire un exemple à tour de rôle. Vous poserez ensuite la question et recueillerez quelques réponses, puis vous passerez au prochain exemple.

Formulation suggérée

Ne croyez pas tout ce que vous pensez. Notre esprit aime nous faire croire que nos pensées sont des faits, même lorsqu'elles sont inexactes. Cela peut rendre difficile le fait d'apprécier certaines choses de la vie. Qu'il s'agisse d'insécurité personnelle ou de facteurs environnementaux, tout peut influer sur notre façon de penser et de voir nos pensées.

Je vais demander à quelqu'un de lire chacun des exemples de distorsion de la pensée. Nous verrons ensuite comment nous pourrions transformer cette distorsion de la pensée en quelque chose de plus proche de la vérité. Ce sont des types de pensées que chacun d'entre nous peut avoir. Tandis que nous les nommons, réfléchissez à la façon dont vous pourriez remettre en question ces pensées et les aborder différemment. Remettre en question des pensées n'est pas la même chose que d'avoir des pensées heureuses sur quelque chose qui ne vous rend pas heureux. Nous voulons être réalistes, raisonnables et objectifs dans nos pensées.

Quand quelque chose est entièrement bon ou mauvais

- Pourquoi c'est important. Si vous pensez que quelque chose n'est pas parfait, votre esprit vous le fait voir négativement.
- Faire les choses différemment. Réfléchissez à ce que vous avez bien fait et à ce que vous pourriez améliorer par rapport à votre tâche. Ce faisant, nous reconnaissons que nous faisons des erreurs et que tout ce que nous faisons n'a pas besoin d'être parfait. Cependant, cela nous donne l'occasion d'essayer de nouvelles choses avec moins de peur. Nous comprenons que nous apprendrons et verrons où nous pouvons nous améliorer.
- Question. Vous avez rempli un rapport et constaté deux erreurs de frappe après l'avoir envoyé à votre supérieur. Plutôt que de voir le rapport comme un échec (ou pire, de vous voir vous-même comme un raté), quelle serait une pensée plus raisonnable? Comment pourriez-vous tester cette pensée?

Faire des suppositions négatives

- Pourquoi c'est important. Lorsque nous concluons que l'intention ou la motivation d'une personne est négative, même un commentaire innocent ou un geste bienveillant peut être perçu avec suspicion. Cela peut entraîner des malentendus et des conflits inutiles.

- Faire les choses différemment. Ne laissez pas votre esprit s'attarder sur le négatif et faire des suppositions qui ne se sont pas encore avérées et qui pourraient ne pas s'avérer du tout. Examinez la situation dans son ensemble d'un point de vue logique, tant positif que négatif, avant de présumer du pire.
- Question. Un collègue n'a pas répondu à votre courriel demandant de l'aide pour quelque chose; votre première pensée est qu'il est agacé ou qu'il ne vous aime pas. Quelle serait une pensée plus raisonnable? Comment pourriez-vous tester cette pensée?

Arrêter de détourner la conversation et commencer à réfléchir

- Pourquoi c'est important. Lorsque d'autres personnes vous complimentent sur quelque chose, vous détournez immédiatement la conversation tout en jetant le doute sur vous-même.
- Faire les choses différemment. La prochaine fois que vous recevez des éloges, remarquez les premières pensées qui vous viennent à l'esprit. Réfléchissez au contenu de vos pensées et apprenez à comprendre pourquoi votre esprit vous pousse à penser ainsi. En vous permettant d'accepter plus de commentaires positifs, vous pouvez améliorer votre estime de soi et encourager la pensée positive.
- Question. Quelqu'un a dit que vous aviez l'air en forme aujourd'hui et votre première pensée est que vous devez avoir l'air fou et que cette personne essaie juste d'être polie. Quelle serait une pensée plus raisonnable? Comment pourriez-vous tester cette pensée?

Devrais-je me sentir coupable?

- Pourquoi c'est important. Vous avez une vision idéale de ce que vous devriez dire ou faire dans toutes les situations, et vous pouvez vous sentir coupable de ne pas toujours agir parfaitement.
- Faire les choses différemment. Changez la façon dont vous vous jugez, afin que vous ne vous sentiez pas obligé d'être parfait. La culpabilité peut faire en sorte que vous vous sentiez coincé. Par conséquent, pensez plutôt à ce que la culpabilité vous dit de faire et de ne pas faire. Si vous vous sentez mal d'avoir blessé quelqu'un, dites-lui comment vous vous sentez. Vous constaterez peut-être que cette personne ne s'est même pas sentie blessée. Si vous l'avez effectivement blessée, présentez-lui vos excuses le plus tôt possible pour que vous puissiez réparer les pots cassés. Si vous ne pouvez pas présenter vos excuses, trouvez un moyen d'améliorer une autre situation ou de faire du bien à une autre personne pour éliminer la culpabilité.
- Question. Votre collègue vous a envoyé un message texte pour vous demander de l'aide; vous avez lu son message, mais quelque chose vous a distrait et vous avez oublié de répondre. Vous vous sentez mal de l'avoir fait se sentir rejeté ou ignoré. Quelle serait une pensée plus raisonnable? Comment pourriez-vous tester cette pensée?

Ce n'est pas votre faute

- Pourquoi c'est important. Vous vous reprochez d'être à l'origine d'événements négatifs que vous ne pouviez pas contrôler ou pensez que les sentiments négatifs que vous ressentez sont la cause d'événements actuels.
- Faire les choses différemment. Ne vous blâmez pas trop, surtout pour des choses que vous ne pouvez pas contrôler. Considérez ces pensées et ces émotions négatives comme une occasion de réfléchir. Pourquoi ressentez-vous cela? Quel est le lien entre vos sentiments et votre situation actuelle? Au lieu de vous blâmer, encouragez-vous en faisant preuve d'optimisme pour surmonter plus facilement ces événements ou ces émotions.
- Plutôt que de vous poser une autre question, j'aimerais vous demander de jeter un coup d'œil à des ressources liées à votre cercle d'influence et de contrôle (**www.thensomehow.com/circles-of-influence** ou **dplearningzone.the-dp.co.uk/wp-content/uploads/sites/2/2015/06/Covey.pdf**) ressources en anglais seulement). Ces outils vous aideront à déterminer le contrôle que vous avez et celui que vous n'avez pas.

Je vous laisse le soin de le faire vous-même. Si vous éprouvez ce genre de pensées, essayez de les aborder différemment avec ces conseils. L'objectif est de développer une pensée plus saine et plus positive.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Trinelle Brown

Bien interpréter les commentaires négatifs

Environ 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité aide les membres de l'équipe à savoir interpréter avec exactitude la rétroaction en se concentrant sur les intentions constructives et en mettant les remarques en perspective.

Formulation suggérée

Lorsque nous apprenons à voir la rétroaction comme de l'information sur quelque chose que nous avons fait ou n'avons pas fait, plutôt que comme une attaque contre notre personne, nous pouvons être plus objectifs quant à la façon dont nous la recevons. En faisant preuve de curiosité plutôt que de nous mettre sur la défensive, nous sommes en mesure de réfléchir à ce que nous pouvons faire différemment. Cela ne signifie pas que nous sommes d'accord avec les commentaires, mais nous sommes ouverts à explorer les possibilités.

Les commentaires négatifs sont souvent mal reçus parce que nous avons tendance à faire des suppositions au sujet de ce que dit l'autre personne. Ces suppositions constituent l'histoire que nous nous racontons au sujet des motifs ou des intentions de la personne. Il peut être utile de vous entraîner à vous concentrer uniquement sur les mots prononcés. Ne présumez pas que l'autre personne tente de transmettre un message caché. Si vous vous concentrez sur le sujet de la rétroaction, c'est-à-dire le comportement ou la tâche, plutôt que de la considérer comme une attaque personnelle, vous serez mieux en mesure de la comprendre, d'en tirer des leçons et de vous perfectionner.

Par exemple, si on vous dit quelque chose du genre « la qualité de ton dernier rapport était inférieure comparativement à ce que tu produis en général », il peut être tentant de l'interpréter ainsi :

- « Cette personne croit que je n'ai pas les compétences nécessaires. »
- « Elle est déçue de moi. »
- « Elle veut me congédier. »

Ou encore, l'histoire que nous nous racontons pourrait porter sur nos propres sentiments de honte ou de culpabilité, par exemple :

- « Je n'y arriverai jamais. »
- « Je suis un raté. »
- « Je ne mérite pas cet emploi. »

Malheureusement, nos suppositions peuvent être exagérément négatives et inexactes. Il est facile pour nous de prendre la rétroaction sur une petite lacune dans un projet qui autrement est de bonne qualité, et de la transformer en un commentaire sur notre inefficacité générale.

Ce que nous devons faire, c'est remettre en question l'histoire que nous nous racontons et chercher plutôt ce que nous pouvons apprendre de la rétroaction. Par exemple, au lieu d'inventer une histoire sur ce que pense l'autre personne, posez les questions suivantes : « **Que dois-je faire différemment pour répondre aux attentes ou les dépasser la prochaine fois?** » et « **Comment le succès sera-t-il mesuré la prochaine fois?** ». Obtenir des clarifications, plutôt que de réagir avec émotion, vous aidera à apprendre et à vous perfectionner.

Si votre réponse est la honte, la culpabilité ou l'humiliation, vous devriez peut-être vous demander : « **Ai-je fait de mon mieux avec les renseignements et les ressources dont je disposais?** » et « **Pourrais-je faire cela plus efficacement?** ». Si vous savez que vous avez fait de votre mieux, vous n'avez pas besoin de vous sentir honteux ou coupable. Personne n'est parfait, surtout quand on apprend de nouvelles compétences. La seule façon de s'améliorer est d'essayer de nouveau avec de nouveaux renseignements.

Lorsque vous voyez la rétroaction comme de l'information dont vous avez besoin, vous pouvez l'interpréter avec plus d'exactitude. Lorsque la rétroaction n'est pas juste ou exacte, posez-vous les mêmes questions au lieu de vous mettre sur la défensive. Cela vous aidera à clarifier la rétroaction sans remettre en question l'autre personne.

Je vais vous donner trois exemples de rétroaction. Consignez les suppositions négatives que vous pourriez faire si quelqu'un vous donnait cette rétroaction.

- Votre collègue trouve difficile de vous faire participer à des conversations visant à résoudre des problèmes.
- Votre projet a dépassé le budget prévu.
- Votre rapport doit être réécrit.

Maintenant, notez quelles pourraient être vos intentions si vous donniez cette rétroaction à quelqu'un que vous respectez.

[**Laissez les participants répondre à la fois quant à la supposition négative et quant à ce qu'ils pourraient vouloir dire s'ils donnaient cette rétroaction. Recueillez le plus grand nombre de réponses possible avant de conclure avec ce qui suit.**]

Dans chacun de ces exemples, il est possible d'aller jusqu'aux extrêmes en ce qui a trait à nos suppositions négatives. Nous pourrions avoir l'impression que l'autre personne affirme que nous sommes antisociaux, négligents avec l'argent ou négligents dans nos rapports. Cependant, lorsque nous donnons de la rétroaction à quelqu'un d'autre, nous pourrions utiliser les mêmes mots pour vouloir dire que les collègues souhaitent discuter davantage avec la personne, que nous devons réexaminer le budget pour le prochain projet ou que l'objectif du rapport a changé. Dans les deux cas, la seule façon de connaître l'intention de l'autre personne est de lui poser des questions de clarification : « **Que dois-je faire différemment pour répondre aux attentes ou les dépasser la prochaine fois?** » et « **Comment le succès sera-t-il mesuré la prochaine fois?** »

La prochaine fois que vous recevrez des commentaires négatifs, prenez conscience de vos suppositions. Essayez de repérer vos suppositions de manière active et de poser des questions de clarification afin d'obtenir les renseignements dont vous avez besoin pour tirer des leçons des commentaires.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra

Communiquer clairement

20 minutes

Objectif d'apprentissage

Dans le cadre de cette activité amusante, l'équipe apprendra comment communiquer sans que son message soit mal interprété.

Préparation

Placez les phrases suivantes à l'écran ou sur un tableau-papier :

- David, tu ne comprends pas?
- Qu'est-ce que je peux faire pour t'aider?
- Je n'ai jamais dit que tu as fait ça.

Formulation suggérée

La communication va bien au-delà des mots que nous disons. L'intensité avec laquelle nous transmettons nos messages a une incidence sur la façon dont les autres les interprètent. L'intensité est palpable dans les éléments suivants :

- Volume de la voix
- Tension musculaire du visage et du corps
- Rythme des mots
- Mots sur lesquels on met l'accent

La communication négligente consiste à dire ce qui nous vient à l'esprit sans penser à la façon dont les autres pourraient le percevoir. Lorsque nous communiquons clairement, nous tenons compte de nos messages verbaux et non verbaux. Nous pouvons éviter les dégâts causés par la communication négligente lorsque nous surveillons constamment l'intensité de nos communications.

J'ai besoin d'un volontaire pour la première activité. Y a-t-il quelqu'un qui est à l'aise de lire?

[Sélectionnez un volontaire pour la lecture.]

Le volume est le premier exemple de la façon dont notre intensité peut influer sur la façon dont notre message est interprété.

Je vais demander à notre volontaire de lire l'une des phrases affichées à haute voix trois fois. La première fois en chuchotant, la deuxième avec une voix normale, et la troisième avec une voix forte.

Lis d'abord la phrase à voix haute en chuchotant.

[Une fois que c'est fait.]

Maintenant, j'aimerais que tu dises la même phrase en utilisant ta voix habituelle.

[Une fois que c'est fait.]

Enfin, j'aimerais que tu dises la même chose d'une voix forte.

[Une fois que c'est fait.]

Quelle incidence les différents volumes peuvent-ils avoir sur la façon dont un même message est interprété?

[Laissez les participants répondre, puis continuez.]

Lorsque nous parlons très fort, les autres peuvent penser que nous sommes en colère ou emballés. Lorsque nous baissons la voix, ils pourraient penser que nous sommes menaçants ou timides, selon le ton employé.

Le prochain exemple de la façon dont notre intensité peut influer sur la façon dont notre message est interprété est la tension musculaire dans notre visage et notre corps.

Je vais demander à un autre volontaire de lire l'une des phrases affichées trois fois.

[Sélectionnez un volontaire.]

Tout d'abord, lis la phrase à voix haute tout en gardant les muscles de ton visage détendus.

[Une fois que c'est fait.]

Maintenant, j'aimerais que tu dises la même phrase en serrant la mâchoire.

[Une fois que c'est fait.]

Enfin, j'aimerais que tu dises la même phrase en contractant tous les muscles de ton corps et en te penchant vers l'avant.

[Une fois que c'est fait.]

Comment la tension musculaire influe-t-elle sur la façon dont un même message est interprété?

[Laissez les participants répondre, puis continuez.]

Lorsque nous sommes physiquement tendus, les autres personnes peuvent penser que nous sommes stressés ou emballés. Lorsque nous nous rapprochons, ils peuvent penser que nous sommes agressifs.

Le prochain exemple de la façon dont notre intensité peut influer sur la façon dont notre message est interprété est le rythme de nos mots.

J'aimerais qu'un autre volontaire lise le prochain exemple.

[Sélectionnez un volontaire.]

Cette fois-ci, lis les phrases à voix haute, la première fois très lentement, la deuxième fois à un rythme régulier, et la troisième fois à un rythme rapide.

Lis d'abord la phrase très lentement.

[Une fois que c'est fait.]

Maintenant, j'aimerais que tu répètes la même phrase à un rythme normal.

[Une fois que c'est fait.]

Enfin, j'aimerais que tu la dises très rapidement.

[Une fois que c'est fait.]

Quelle incidence le rythme de nos mots a-t-il sur la façon dont un même message peut être interprété?

[Laissez les participants répondre, puis continuez.]

Lorsque nous parlons rapidement, les autres personnes peuvent penser que nous cherchons à nous montrer autoritaires ou que nous ne sommes pas ouverts à la discussion. Lorsque nous répondons rapidement, nous risquons d'interrompre l'autre personne. Lorsque nous parlons très lentement, les autres pourraient penser que nous sommes condescendants ou menaçants, selon le ton.

Le quatrième exemple de la façon dont notre intensité peut influer sur la façon dont notre message est interprété est le choix des mots sur lesquels nous mettons l'accent.

Changer l'accent d'un seul mot dans une phrase peut changer complètement la façon dont les gens interprètent ce que vous dites.

Prenons par exemple la phrase « je ne sais pas ».

[Veuillez mettre l'accent sur le mot en gras dans chaque cas.]

« Je ne sais pas », sans mettre l'accent sur un mot en particulier – laisse entendre que vous ne savez pas.

« **Je** ne sais pas », en mettant l'accent sur le « je » – peut laisser entendre que vous ne vous sentez pas responsable.

« Je ne sais **pas** », en mettant l'accent sur le « pas » – peut indiquer de la frustration. Vous ne voulez pas qu'on vous pose la question, ou vous pensez que la personne devrait déjà connaître la réponse.

« Je ne **sais** pas », en mettant l'accent sur le « sais » – pourrait laisser entendre que vous n'avez pas encore pris de décision.

« **Je ne sais pas** », en mettant l'accent sur chaque mot – peut indiquer de la colère ou de l'agacement.

Vous pouvez maintenant essayer les autres phrases que nous utilisons. Essayez de dire chaque phrase plusieurs fois en mettant l'accent sur différents mots. Remarquez comment la phrase peut être interprétée différemment.

[Laissez aux participants le temps de faire l'activité. Ensuite, récapitulez.]

Bien que les mots que nous choisissons et notre langage corporel soient importants, l'intensité avec laquelle nous transmettons le message l'est tout autant.

La prochaine fois que vous entamerez une discussion au cours de laquelle vos émotions pourraient devenir intenses, réfléchissez à la façon dont vous gérerez les éléments suivants :

- Volume de votre voix
- Tension musculaire du visage et du corps
- Rythme de vos mots
- Mots sur lesquels vous mettez l'accent

Collaboration à la mise au point de cette activité : David MacDonald, Mary Ann Baynton

Réagir aux changements

Environ 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité aide à prendre conscience de la manière dont nous réagissons au changement.

Directives

Avant la réunion, nous vous recommandons d'étudier un modèle de processus de changement afin de bien comprendre chacune des étapes d'un tel processus, par exemple la **présentation SlideShare créée par William Bridges : Managing Transition** (www.slideshare.net/rgiannic/william-bridges-managing-transitions). En anglais seulement.

Ne mentionnez pas aux participants le sujet de cette séance au préalable. Au début, une fois que tous les participants seront assis, demandez-leur de changer de siège. Ne les regardez pas directement et ne donnez aucune explication. Si on vous demande d'expliquer votre décision, dites-leur seulement qu'ils devraient être assis à un endroit différent de leur place initiale.

Si vous menez la rencontre virtuellement, songez à donner à tout le monde un nouveau lien vers un autre espace d'apprentissage en ligne, sans donner d'explication. Si on vous demande pourquoi, dites simplement que c'est nécessaire.

Une fois que tous les participants seront de retour, demandez si des participants voudraient parler de leurs réactions à l'expérience qu'ils viennent de vivre.

Formulation suggérée

Je voudrais que vous réfléchissiez à la manière dont vous avez vécu le fait d'avoir à changer de siège [**ou d'espace de réunion**] subitement. Il est normal de ressentir une frustration, de l'irritation ou du stress lorsque nous sommes obligés de composer avec un changement non prévu.

Je voudrais savoir comment chacun de vous a réagi lorsque je vous ai forcé à faire un changement. Qui veut commencer?

Directives

Vous pourriez établir un lien entre les réflexions du groupe et le modèle du processus de changement de la présentation SlideShare de William Bridges.

Cette activité vise à présenter aux participants des approches qu'ils peuvent adopter pour gérer le changement dans leur travail. Quelques notions importantes à retenir :

- Le changement est un processus complexe et laborieux. On peut rarement prévoir toutes ses conséquences.
- Un changement ne s'opère pas en un tournemain. Il faut faire preuve de patience avant d'arriver à un nouvel équilibre.

- Le changement peut être une source d'anxiété. Pour la réduire, il est important de parler de nos craintes et de nos inquiétudes et de faire preuve de compréhension.
- On peut profiter des périodes de changement pour explorer de nouvelles possibilités et prendre certains risques, dans la mesure du raisonnable.
- Nous réagissons tous différemment au changement.

Formulation suggérée

Nous pouvons tirer deux conclusions de notre exercice : premièrement, il est important de bien préparer une équipe à un changement en lui fournissant le plus d'explications possible. Deuxièmement, nous pouvons prendre conscience du stress associé au changement que nous ressentons individuellement et agir pour y voir plus clair dans le but d'accroître notre sentiment de contrôle.

Collaboration à la mise au point de cette activité : William Pallett

Notes



5

Intelligence émotionnelle



Les avantages de développer l'intelligence émotionnelle parmi les membres d'une équipe de travail peuvent être significatifs.

Il peut notamment s'agir d'avoir une meilleure capacité à s'adapter et à réagir aux facteurs de stress personnel et professionnel afin de rebondir plus facilement après un échec ou une épreuve.

Les activités du présent chapitre peuvent aider les membres de l'équipe à mieux comprendre la façon dont leurs émotions ont une incidence sur leur comportement et comment ils pourraient réagir aux émotions des autres.

Les émotions et leurs fonctions

Examiner ce qu'une réaction émotionnelle traduit exactement.

Déclencheurs émotionnels

Comprendre les déclencheurs émotionnels et la façon dont ils peuvent avoir une incidence sur différentes situations.

La colère en tant que symptôme

Examiner des situations où la colère est en fait l'« émotion secondaire » d'une « émotion fondamentale » sous-jacente.

Exprimer la colère de façon constructive

Exprimer sa colère de manière constructive pour réduire au minimum à l'avenir les forces problématiques qui en sont à l'origine.

Gérer ses inquiétudes

Réduire son niveau d'inquiétude au sujet du travail et remplacer celle-ci par une approche de résolution de problèmes efficace.

Ressources pertinentes

Intelligence émotionnelle et résilience

Les participants s'engagent dans un parcours d'introspection tout en élaborant un plan pour améliorer leur résilience et des stratégies d'adaptation saines, peu importe ce que la vie leur réserve.

L'intelligence émotionnelle – pour les employés

Ces activités peuvent vous aider à développer votre intelligence émotionnelle, par exemple en vous aidant à prendre conscience de l'incidence que vous avez sur autrui, à gérer votre propre stress et à réagir envers les autres de manière plus efficace.

Autoévaluation de l'intelligence émotionnelle

Cet outil gratuit peut vous aider à améliorer votre conscience de soi, votre conscience sociale, votre maîtrise de soi et vos relations.

Atelier sur l'intelligence émotionnelle

Cet atelier aide les participants à comprendre leurs propres déclencheurs émotionnels, à explorer les fonctions des émotions, à réfléchir aux moments où les comportements sont un symptôme des émotions et à réagir plus efficacement aux émotions d'autrui.

Résilience

Cette ressource vous aidera à vous remettre d'une épreuve sur le plan personnel, professionnel ou médical. Vous y trouverez des stratégies efficaces et des ressources sur lesquelles vous appuyer en cas de besoin.

Les émotions et leurs fonctions

Environ 25 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité permet aux membres de l'équipe d'examiner les différentes réactions émotives et leurs fonctions.

Préparation

Avant l'activité, préparez les éléments suivants afin de pouvoir les afficher à un écran ou sur un tableau-papier lors de l'activité.

Les émotions sont empreintes de sagesse

1. Les émotions **dictent nos actions** – p. ex. une réaction de lutte, de fuite ou d'inhibition.
2. Les émotions **communiquent aux autres** ce que nous vivons et leur indiquent que nous pourrions avoir besoin de soutien.
3. Les émotions **nous disent que quelque chose d'important** dans notre vie est en train de changer ou nécessite notre attention.

Formulation suggérée

Les émotions (même celles que nous croyons désagréables ou celles qui semblent négatives) peuvent avoir différentes fonctions importantes. Voici certaines des principales fonctions.

Les émotions **dictent nos actions** – p. ex. une réaction de lutte, de fuite ou d'inhibition. Dans chaque cas, si vous niez ou refoulez l'émotion, vous ne pourrez pas obtenir l'information qu'elle tente de vous transmettre. De plus, vous aurez probablement plus de difficulté à aller de l'avant.

Les émotions **communiquent aux autres** ce que nous vivons et leur indiquent que nous pourrions avoir besoin de soutien.

Les émotions **nous disent que quelque chose d'important** dans notre vie est en train de changer ou nécessite notre attention. Nous pourrions devoir changer nos propres pensées ou attitudes. Ou il nous faudrait peut-être changer quelque chose dans nos relations ou notre environnement.

Nous pouvons trouver que nous sommes moins efficaces au travail lorsque nous nions ou ignorons nos émotions. Cela ne signifie pas pour autant que nous devons nous conduire de façon non professionnelle ou être émotifs toute la journée. Cela signifie que nous devons être conscients de l'information que nos propres émotions tentent de nous communiquer. Par exemple, une personne peut être surprise de réagir par la colère en recevant une invitation à un événement spécial. Après réflexion, elle peut se rendre compte que son sentiment de colère lui dit qu'elle a trop d'engagements et devrait reconsidérer son équilibre travail-vie personnelle, du moins temporairement.

Cette capacité à reconnaître et à évaluer vos propres réactions fait partie de l'intelligence émotionnelle. Il y a beaucoup de sagesse dans les émotions, même dans celles que vous considérez comme négatives. Souvent, quand on fait fi de ses émotions négatives, elles réapparaissent continuellement. Lorsqu'on est à l'écoute de ce que la sagesse nous dicte, nos émotions peuvent nous enseigner quelque chose, et nous sommes plus susceptibles d'aller de l'avant sainement.

Si vous ressentez de la colère, il y a probablement quelque chose qui vous semble injuste, et vous devez déterminer ce que c'est.

Pensez à une situation où il vous a été utile de ressentir de la colère au travail parce que cela vous a permis de régler un problème qui n'était pas juste. Prenez note de cette situation et de la fonction que cette émotion a accomplie pour vous.

[**Après avoir donné aux participants le temps d'inscrire leur réponse, demandez à quelques-uns d'entre eux de vous en faire part.**]

Même si notre colère n'est pas justifiée parce que nous ne disposions pas de tous les faits, utiliser cette émotion pour régler une situation (au lieu de devenir hostile ou agressif) est une fonction utile de l'émotion de la colère.

Si vous ressentez de l'anxiété, il y a probablement quelque chose que vous devez affronter ou gérer. Il peut s'agir de quelque chose de votre passé ou de votre présent, ou encore de quelque chose que vous appréhendez.

Pensez à une situation où il vous a été utile de ressentir de l'anxiété au travail parce que cela vous a permis de mettre le doigt sur un problème que vous deviez régler. Prenez note de cette situation et de la fonction que cette émotion a accomplie pour vous.

[**Après avoir donné aux participants le temps d'inscrire leur réponse, demandez à quelques-uns d'entre eux de vous en faire part.**]

L'anxiété peut nous ralentir, semer la peur ou nous faire douter de nous-mêmes. Mais elle peut aussi s'avérer une émotion utile lorsque nous prenons le temps de nous arrêter et de tenter d'en comprendre la source et les solutions potentielles.

Si vous ressentez de la tristesse, il y a probablement une chose à laquelle vous devez renoncer, comme une relation, un rêve ou un but. La tristesse est souvent présente quand on souhaite que les choses soient différentes. Nous n'avons pas à accepter toutes les choses telles qu'elles sont, mais lorsque nous renonçons à l'impossible ou à l'improbable, nous pouvons composer avec la perte en question et progresser en fonction de ce qui est possible maintenant.

Pensez à une situation où il vous a été utile de ressentir de la tristesse au travail parce que vous avez décidé de renoncer à ce qui vous semblait perdu et de vous fixer de nouveaux objectifs ou de caresser de nouveaux rêves. Prenez note de cette situation et de la fonction que cette émotion a accomplie pour vous.

[**Après avoir donné aux participants le temps d'inscrire leur réponse, demandez à quelques-uns d'entre eux de vous en faire part, puis passez à la conclusion.**]

Le but de cette activité est de démontrer que toutes nos émotions ont de la valeur. Parfois, les comportements que nous adoptons en raison de ces émotions sont loin d'être utiles. En valorisant la sagesse des émotions et en utilisant l'information qu'elles transmettent, vous réfléchissez à ce que vous devez faire ou apprendre au lieu de réagir. C'est ce que l'on appelle l'intelligence émotionnelle au travail.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra, David MacDonald, Mary Ann Baynton

Déclencheurs émotionnels

Environ 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité nous aide à comprendre nos propres déclencheurs émotionnels afin de choisir une réponse efficace au lieu de réagir à l'émotion.

Préparation

Avant la rencontre, envoyez à chaque participant la feuille de travail qui se trouve dans les pages qui suivent. Vous pouvez également la télécharger ici **ssmcv.com/ressources/FREmotional-triggers-ws**.

Formulation suggérée

Les déclencheurs sont des réactions automatiques à des stimuli précis. Les déclencheurs peuvent être des personnes, des lieux ou des choses, ou même des odeurs, des mots ou des couleurs. Les déclencheurs émotionnels sont des réactions automatiques à la façon dont les autres expriment leurs émotions, comme la colère ou la tristesse.

Par exemple, vous pouvez peut-être interagir sans problème avec une personne en colère, mais vous trouvez peut-être difficile de traiter avec une personne qui pleure. L'inverse peut être vrai pour d'autres personnes.

Les déclencheurs émotionnels stimulent toujours notre propre réaction émotionnelle. Par exemple, si nous sommes presque toujours inconfortables quand quelqu'un pleure, cela signifie que les pleurs constituent un déclencheur émotionnel. Si nous ne réagissons pas toujours à la colère avec nos émotions, à moins d'être en danger, la colère ne constitue pas un déclencheur.

Les déclencheurs sont liés à nos pensées, à nos expériences et à nos souvenirs. Nous établissons un lien entre une interaction antérieure associée à un déclencheur émotionnel semblable et la situation actuelle.

Si vous aviez peur des clowns lorsque vous étiez enfant, voir un clown aujourd'hui pourrait déclencher l'émotion de la peur. La réaction n'a rien à voir avec la personne qui porte le costume de clown. Le clown évoque plutôt vos souvenirs et vos pensées liés à une expérience passée.

Nous sommes plus susceptibles de blâmer la situation ou la personne si nous ne comprenons pas pourquoi nous réagissons de cette façon. Par exemple, nous pouvons dire que le clown est effrayant, mais la personne vêtue du costume de clown n'a rien d'effrayant.

- Nous avons toujours une pensée avant que nos émotions ne surgissent.
- Nos souvenirs et nos expériences passées influencent nos pensées.
- Lorsque nous avons des réactions émotionnelles semblables à certains comportements, comme pleurer ou être en colère, ces comportements peuvent déclencher nos pensées.
- Lorsque nous comprenons quelles pensées déclenchent nos réactions émotionnelles, nous pouvons les changer et opter pour une réaction plus utile.

Lorsque nous comprenons que les gens n'ont pas tous peur des clowns, nous pouvons prendre du recul et nous interroger sur ce qui a déclenché notre réaction. L'intelligence émotionnelle comprend la capacité de séparer nos réactions émotionnelles automatiques de nos actions.

Commençons par la première activité proposée dans votre document. Ne craignez pas de remplir le questionnaire en toute honnêteté, car vous n'aurez pas à nous faire part de vos réponses. En parcourant la liste des déclencheurs émotionnels potentiels énumérés dans votre document, notez ceux qui sont susceptibles de provoquer une réaction chez vous. Bien que les circonstances et votre état d'esprit puissent intensifier votre réaction, le simple fait de lire un de vos déclencheurs suffit généralement à vous faire ressentir des émotions. Veuillez effectuer le premier exercice maintenant.

[**Laissez aux participants le temps de faire le premier exercice.**]

Si vous avez reconnu plusieurs déclencheurs, ne vous en faites pas. Les exercices suivants devraient vous aider à mieux les gérer.

Passons maintenant au deuxième exercice; cette fois, attardez-vous aux émotions qui ne sont pas des déclencheurs pour vous. Ce sont des émotions négatives que vous avez plus de facilité à gérer. Dans cet exercice, vous devez déterminer ce qui rend ces émotions faciles à gérer pour vous en analysant votre façon d'aborder ces comportements ou d'y penser. Veuillez effectuer le deuxième exercice maintenant.

[**Laissez aux participants le temps de faire le deuxième exercice.**]

Qui aimerait nous faire part du processus de pensée qu'il applique lorsqu'il gère une émotion négative?

[**S'il y a peu de volontaires, vous pouvez simplement lire les exemples sur la feuille de travail, puis poursuivre avec ce qui suit.**]

Ce que nous comprenons, c'est que ce n'est pas le comportement qui déclenche la réaction en nous. C'est plutôt la façon dont nous pensons au comportement ou les souvenirs qu'il nous rappelle qui provoquent notre réaction émotionnelle. Lorsque nous comprenons cela, nous pouvons intentionnellement choisir une réaction différente en changeant notre processus de pensée à l'égard des comportements qui déclenchent notre réaction émotionnelle. Dans le troisième exercice, vous devez énumérer les comportements qui déclenchent chez vous des réactions émotionnelles, expliquer votre processus de pensée actuel à l'égard de ces comportements, puis indiquer une autre pensée que vous pouvez choisir dès le déclenchement de la réaction émotionnelle afin de mieux gérer cette réaction. Veuillez effectuer le troisième exercice maintenant.

[**Laissez aux participants le temps de faire le troisième exercice.**]

Cette activité visait à nous faire prendre conscience que nous avons tous des déclencheurs émotionnels. Ces déclencheurs sont moins liés aux comportements des autres qu'aux pensées que nous avons à l'égard de ces comportements. Nous avons le pouvoir de gérer ces pensées afin de mieux gérer notre façon d'y réagir. Cet aspect représente une part importante de l'intelligence émotionnelle et peut s'avérer extrêmement utile dans notre vie personnelle et professionnelle. Certes, nos émotions continueront d'être déclenchées, mais nous pouvons nous exercer à reconnaître le phénomène et, au lieu de simplement y réagir, nous pouvons choisir une autre façon de penser et de réagir.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra, Mary Ann Baynton

Notes

Déclencheurs émotionnels

1. Si votre réaction à un comportement donné est habituellement intense sur le plan émotionnel, ce comportement est peut-être un déclencheur pour vous. Dans la liste de comportements ci-dessous, déterminez lesquels sont susceptibles de déclencher chez vous une réaction de colère, de frustration, de pitié ou d'inconfort.

- Comportement passif-agressif
- Plaintes
- Pleurs
- Reproches
- Critiques ou jugements
- Frustration ou irritation
- Inquiétude ou nervosité
- Colère
- Mentalité de victime
- Attitude suffisante
- Attitude agressive ou hostile
- Besoin de plaire
- Silence défensif
- Ne pas être vu ou entendu
- Manipulation
- Hypocrisie ou mensonge
- Tristesse ou mélancolie
- Insatisfaction ou désespoir
- Sarcasme
- Tempérament très tendu ou intense
- Arrogance
- Vanité
- Autre :

2. En vous reportant à la liste ci-dessus, notez les états émotionnels que vous pouvez facilement gérer et la façon dont vous le faites.

Émotions négatives que je peux gérer facilement	Le processus de pensée que j'applique lorsque je gère cette émotion négative
P. ex. : Plaintes	P. ex. : Cette personne a l'impression que je ne suis pas attentif. Je dis habituellement : « Je perçois dans ta voix que ça te dérange, assoyons-nous et parlons-en. »
P. ex. : Hypocrisie ou mensonge	P. ex. : Il y a une raison pour laquelle cette personne ne se sent pas à l'aise de me dire la vérité. Ce n'est pas qu'elle ne me respecte pas, mais plutôt qu'elle a peur.

3. Comme lors du dernier exercice, décrivez les pensées qui vous viennent à l'esprit lorsque vous faites face à ces émotions négatives qui déclenchent une émotion chez vous. Reprenez les émotions négatives que vous avez décrites dans le premier exercice et notez le processus de pensée que vous appliquez lorsque vous gérez ces émotions négatives.

Émotions négatives qui sont des déclencheurs	Le processus de pensée que j'applique lorsque je gère cette émotion négative	Une autre pensée qui diminuerait la probabilité que l'émotion soit déclenchée
P. ex. : Plaintes	P. ex. : Cette personne agit comme un bébé et c'est vraiment frustrant.	P. ex. : Cette personne a l'impression que je ne suis pas attentif. Je dis habituellement : « Je perçois dans ta voix que ça te dérange, assoyons-nous et parlons-en. »
P. ex. : Hypocrisie ou mensonge	P. ex. : Cette personne me manque de respect et pense que je suis un imbécile.	P. ex. : Il y a une raison pour laquelle cette personne ne se sent pas à l'aise de me dire la vérité. Ce n'est pas qu'elle ne me respecte pas, mais plutôt qu'elle a peur.

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie. Pour en savoir plus, visitez le ssmcv.com.

canada vie MC

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-01267D-09/21

La colère en tant que symptôme

Environ 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité d'équipe porte sur des situations où la colère est un symptôme d'une émotion sous-jacente, comme la culpabilité ou la honte.

Formulation suggérée

La colère est une émotion normale, saine et utile. Elle peut nous motiver à prendre des mesures efficaces pour corriger une injustice. La colère est problématique uniquement lorsque nous la laissons dicter nos comportements au lieu de mettre à profit la sagesse qui en découle pour choisir nos propres comportements. Ces comportements s'inscrivent dans un continuum et varient en intensité. L'intensité du comportement peut aller de la motivation ou de l'inspiration à la fureur ou à la rage.

Parfois, lorsqu'il n'y a pas de menace réelle ou perçue, la colère n'accomplit aucune fonction utile. Dans de telles situations, la colère est souvent une émotion secondaire.

Autrement dit, la colère peut être un symptôme d'une émotion primaire sous-jacente, comme la peur ou la peine, qui peut être plus difficile à gérer ou à exprimer.

Nous pouvons avoir l'impression que l'expression de la colère dénote la force, tandis que l'expression de la peur, de l'anxiété, de l'insécurité ou de la peine est un signe de faiblesse. C'est faux, bien entendu, mais ce type de pensée peut être attribuable à notre éducation ou à nos expériences. La capacité d'exprimer efficacement toutes les émotions fait partie de l'intelligence émotionnelle. Si nous connaissons l'émotion sous-jacente, nous avons plus de chance de pouvoir traiter plus efficacement le problème qui l'a causée.

Pensez à une situation où vous ou une autre personne avez réagi avec colère. Décrivez dans un maximum de deux phrases la cause de cette colère. Vous n'aurez pas à nous faire part de votre réponse.

[Laissez aux participants le temps de répondre à la question, puis poursuivez.]

Je vais maintenant vous donner quelques exemples de situations où la colère était en fait secondaire à d'autres émotions. J'aimerais que vous vous demandiez si l'une ou l'autre de ces autres émotions pourrait s'appliquer à l'exemple que vous avez noté.

Dans le premier exemple, la colère était secondaire à l'émotion de la peur ou de l'insécurité.

Vous dites à quelqu'un à la blague qu'il se traîne un peu les pieds au travail, et il réagit avec une colère inhabituelle. Il craint peut-être de perdre son emploi parce qu'il a déjà fait l'objet de mesures disciplinaires en raison de son rendement. Il peut interpréter vos taquineries comme une menace ou une attaque, même si ce n'était pas votre intention. Pour certaines personnes, il est plus facile de réagir par la colère que d'admettre un sentiment d'insécurité ou de peur.

En étant conscient de cette possibilité, vous pouvez passer outre à la réaction et vous intéresser à ce que la personne est en train de vivre. Vous serez moins susceptible de vous sentir visé personnellement par sa colère et pourrez mieux communiquer avec les personnes qui éprouvent de la peur, de l'insécurité ou de l'anxiété.

Dans le prochain exemple, la colère était secondaire à un sentiment d'accablement ou de perte de contrôle.

Vous pourriez être surpris de réagir par la colère en recevant une invitation à un événement spécial. Après réflexion, vous pourriez vous rendre compte que vous êtes en colère parce que vous acceptez trop d'engagements. Votre colère vous dit que vous devriez reconsidérer votre équilibre travail-vie personnelle, du moins temporairement. Le fait d'ajouter un seul événement à votre horaire peut d'abord vous sembler injuste, mais vous vous rendrez peut-être compte que cette injustice découle des exigences déraisonnables que vous vous imposez.

Vous serez ainsi en mesure de répondre à l'invitation de façon beaucoup plus courtoise que vous ne l'auriez fait autrement. Cette prise de conscience vous aidera aussi à tirer profit de la sagesse associée à cette émotion pour apporter des changements sains dans votre équilibre travail-vie personnelle.

Dans le prochain exemple, la colère était secondaire à un sentiment de tristesse ou de peine.

Parfois, les gens ressentent de la colère après avoir subi une grande perte. Vous pourriez ressentir de la colère après une rupture ou le décès d'un être cher.

Il est important d'évacuer votre colère, qu'elle soit envers vous-même ou quelqu'un d'autre, et de reconnaître votre tristesse. Le danger de s'accrocher à la colère, c'est que cela vous empêche de prendre des mesures positives pour aller de l'avant dans la vie.

Dans le prochain exemple, la colère est secondaire à un sentiment de culpabilité ou de honte.

Quelqu'un vous demande simplement où vous étiez, et vous réagissez avec colère. Vous lui dites qu'il surveille toujours vos allées et venues et qu'il se mêle de votre vie privée. Peut-être vous trouviez-vous à un endroit où cette personne aurait aimé aller, elle aussi, ou étiez-vous avec quelqu'un qu'elle n'aurait pas approuvé. Ce sentiment de culpabilité ou de honte que vous éprouvez peut vous mettre sur la défensive ou en colère.

Lorsque vous arrivez à remettre en question vos propres réactions de colère, il vous est possible d'être objectif au lieu d'être émotif. La culpabilité et la honte, même lorsqu'elles se cachent derrière la colère, ont des effets négatifs importants sur votre santé mentale et physique.

En reprenant votre exemple, pouvez-vous constater comment d'autres émotions peuvent être masquées par des manifestations de colère visibles ou audibles?

La prochaine fois que vous ou une autre personne réagirez par la colère, prenez un moment pour déterminer si des émotions sous-jacentes sont en jeu. Cette simple réflexion peut changer votre façon de réagir et donner lieu à une issue plus efficace.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra, Mary Ann Baynton

Exprimer la colère de façon constructive

Environ 15 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité d'équipe démontre comment l'expression de la colère d'une manière constructive peut être le meilleur moyen de limiter à l'avenir les forces problématiques qui sont à son origine.

Préparation

Avant la rencontre, envoyez à chaque participant la feuille de travail qui se trouve à la page qui suit. Vous pouvez également la télécharger ici **ssmcv.com/ressources/FRExpress-anger-constructively-ws**.

Affichez ces trois questions à l'écran ou sur un tableau-papier.

Exprimer sa colère de façon constructive – posez-vous les questions suivantes

1. Qu'est-ce qui me semble injuste ou inéquitable?
2. Quelles suppositions est-ce que je fais?
3. Comment puis-je exprimer mes craintes ou mes préoccupations sans porter d'accusations ou de jugements à l'égard des autres?

Formulation suggérée

Il est inévitable de ressentir de la colère à l'occasion. Ce qui n'est pas inévitable, par contre, c'est votre façon de gérer et d'exprimer votre colère.

Il n'est pas raisonnable de demander à une personne, y compris à vous-même, de ne pas avoir certaines réactions émotives. Ignorer la colère, c'est ignorer sa fonction fondamentale, qui consiste à vous envoyer un message à propos de quelque chose qui vous semble injuste ou inéquitable.

L'idée n'est pas de ne jamais ressentir de colère, mais plutôt d'apprendre des moyens de l'exprimer de façon constructive afin de limiter les répercussions négatives qu'un comportement colérique peut avoir sur vous ou sur les autres.

Il est important de réfléchir à la façon dont vous pouvez exprimer votre colère de manière constructive.

Nous allons maintenant voir les cinq étapes à suivre pour exprimer sa colère de façon constructive. Ces étapes sont décrites dans votre document. Au fur et à mesure de notre lecture, je vous encourage à nous faire part des commentaires ou des questions que vous pourriez avoir sur chacune des étapes.

1. Avant de dire ou de faire quelque chose, prenez un moment pour évaluer si votre colère est légitime ou si votre réaction de colère découle d'une impulsion causée par une perception erronée ou un élément déclencheur personnel sans lien avec la situation actuelle. Demandez-vous ce qui vous semble injuste ou inéquitable dans cette situation. Plus vous serez précis à propos des faits, plus vous pourrez être objectif quant à la façon dont vous souhaitez résoudre ou gérer la situation.

2. Faites preuve de respect en tout temps. (N'émettez pas de jugement ni d'accusation; évitez d'élever le ton ou de proférer des insultes ou des jurons.)
3. Assurez-vous que la colère demeure proportionnelle à la situation (ne réagissez pas de manière excessive). Posez-vous la question suivante : quelles suppositions est-ce que je fais à propos de cette situation? Il s'agit des jugements que vous portez sur les motifs, les pensées ou les intentions des gens, mais que vous ne pourriez pas prouver.
4. Évitez de faire de la situation une question personnelle (p. ex. dites « le fait que ton projet soit en retard cause de réelles difficultés pour l'équipe » au lieu de dire « j'en ai vraiment marre que tu ne respectes pas les délais »).
5. Souvenez-vous que l'objectif de l'expression de la colère de manière constructive est de s'intéresser à sa cause et de s'efforcer de résoudre le problème, et non de punir les personnes responsables de cette cause. Posez-vous la question suivante : Comment puis-je exprimer mes craintes ou mes préoccupations sans porter d'accusations ou de jugements à l'égard des autres? Assurez-vous d'assumer la responsabilité de vos émotions et de vos suppositions. Par exemple, dites « Ça me frustre d'avoir à attendre ici parce que je m'inquiète de la quantité de travail qu'il me reste à faire » plutôt que « Je te trouve vraiment impoli de m'avoir fait attendre. »

Souvenez-vous que l'objectif de l'expression de la colère de manière constructive est de déterminer sa cause, d'assumer la responsabilité de ses propres émotions et de travailler objectivement à résoudre le problème. L'objectif n'est pas de punir les autres ou de les faire souffrir.

[**Affichez les trois questions que vous avez préparées à l'écran ou sur un tableau-papier.**]

Conservez les trois questions ci-dessus à un endroit où vous pourrez facilement les retrouver la prochaine fois que vous serez en colère. Avant d'exprimer votre colère, posez-vous ces questions. Même si votre réaction n'est pas parfaite, vous exprimerez votre colère de façon plus constructive.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra, Mary Ann Baynton

Notes

Exprimer la colère de façon constructive

Les cinq étapes à suivre pour exprimer sa colère de façon constructive

1. Avant de dire ou de faire quelque chose, prenez un moment pour évaluer si votre colère est légitime ou si votre réaction de colère découle d'une impulsion causée par une perception erronée ou un élément déclencheur personnel sans lien avec la situation actuelle. Demandez-vous ce qui vous semble injuste ou inéquitable dans cette situation. Plus vous serez précis à propos des faits, plus vous pourrez être objectif quant à la façon dont vous souhaitez résoudre ou gérer la situation.
2. Faites preuve de respect en tout temps. (Ne portez pas de jugement ni d'accusation. Évitez d'élever la voix, de lancer des injures ou de jurer.)
3. Assurez-vous que la colère demeure proportionnelle à la situation (ne réagissez pas de manière excessive). Posez-vous la question suivante : quelles suppositions est-ce que je fais à propos de cette situation? Il s'agit des jugements que vous portez sur les motifs, les pensées ou les intentions des gens, mais que vous ne pourriez pas prouver.
4. Évitez de faire de la situation une question personnelle (p. ex. dites « le fait que ton projet soit en retard cause de réelles difficultés pour l'équipe » au lieu de dire « j'en ai vraiment marre que tu ne respectes pas les délais »).
5. Souvenez-vous que l'objectif de l'expression de la colère de manière constructive est de s'intéresser à sa cause et de s'efforcer de résoudre le problème, et non de punir les personnes responsables de cette cause. Posez-vous la question suivante : Comment puis-je exprimer mes craintes ou mes préoccupations sans porter d'accusations ou de jugements à l'égard des autres? Assurez-vous d'assumer la responsabilité de vos émotions et de vos suppositions. Par exemple, dites « Ça me frustre d'avoir à attendre ici parce que je m'inquiète de la quantité de travail qu'il me reste à faire » plutôt que « Je te trouve vraiment impoli de m'avoir fait attendre. »

Souvenez-vous que l'objectif de l'expression de la colère de manière constructive est de déterminer sa cause, d'assumer la responsabilité de ses propres émotions et de travailler objectivement à résoudre le problème. L'objectif n'est pas de punir les autres ou de les faire souffrir.

Aide-mémoire

Trois questions à vous poser quand vous êtes en colère

1

2

3

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie. Pour en savoir plus, visitez le **ssmcv.com**.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-01267E-09/21

Gérer ses inquiétudes

Environ 30 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité vise à enseigner aux participants des méthodes de résolution de problèmes afin de réduire le stress causé par les inquiétudes.

Préparation

Distribuez ou envoyez par courriel aux participants la liste des questions suivantes avant la rencontre.

1. Nommez une source d'inquiétude dans votre travail.
2. Quelle est la pire chose qui pourrait arriver?
3. Selon vous, quelle est la probabilité que cette éventualité se produise?
4. Si cette éventualité se produisait, comment réagiriez-vous? Qui consulteriez-vous pour vous aider?
5. Quelles autres situations problématiques auxquelles vous avez auparavant eu à faire face vous indiquent que vous seriez probablement capable de gérer n'importe quelle situation?

Inscrivez vos propres réponses avant le début de la séance, car vous pourrez ainsi montrer des exemples de façons plus efficaces de gérer les inquiétudes au travail.

Portez une attention particulière aux aspects qui inquiètent les membres de votre équipe au travail. Vous pourriez décider de les noter afin de trouver un moyen de les éliminer plus tard.

Formulation suggérée

Veuillez répondre au questionnaire que vous avez reçu si ce n'est pas déjà fait. Tout le monde devra donner sa réponse à la première question, et je choisirai des participants pour les autres questions. Cet exercice vise l'amélioration de nos aptitudes en résolution de problèmes. Je vais commencer. Ma principale source d'inquiétude est...

[Une fois que vous aurez donné votre réponse, demandez aux autres participants de faire de même à tour de rôle. Ensuite, donnez vos réponses aux questions 2 à 5, puis demandez si des volontaires veulent faire part au groupe de leurs réponses à ces questions.]

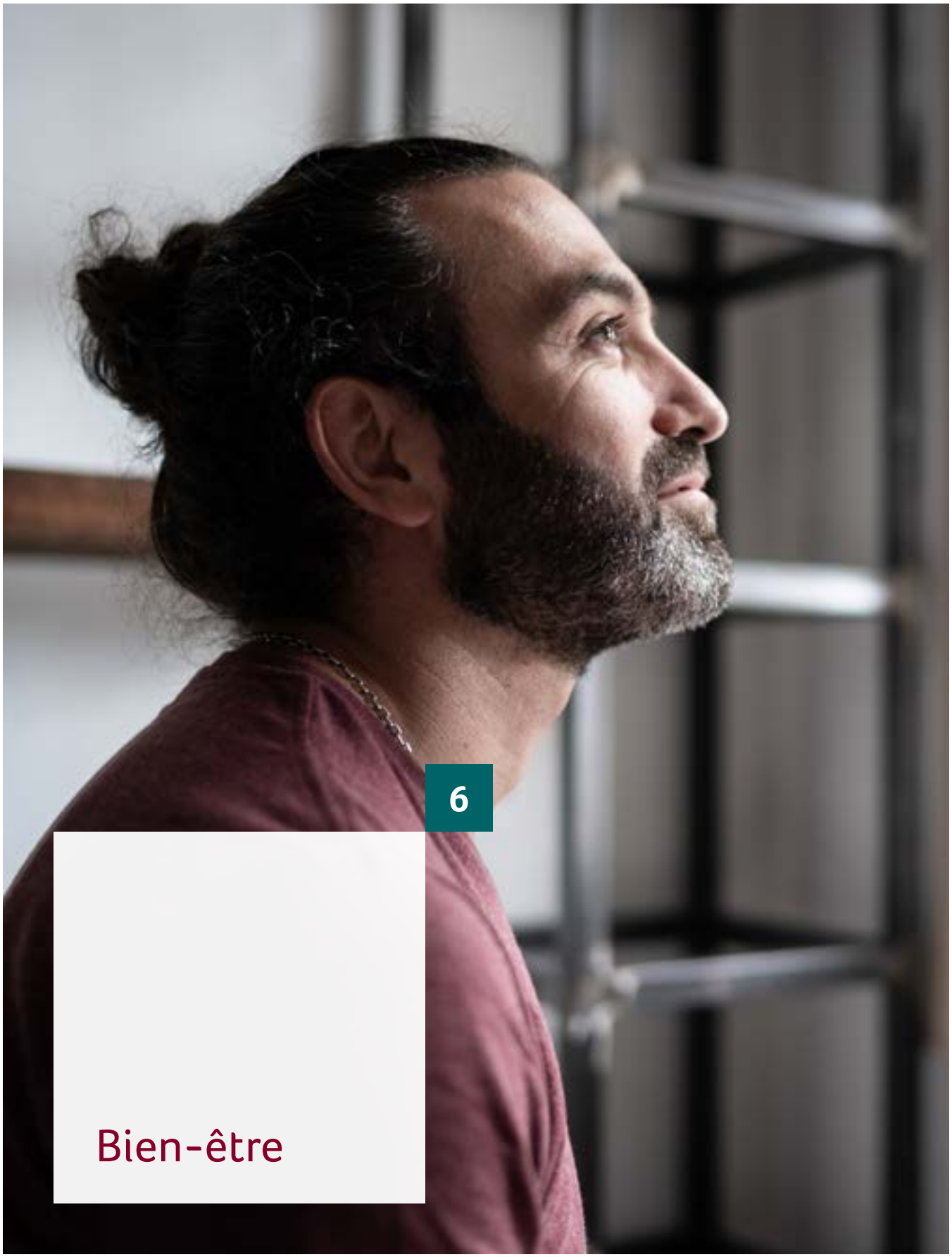
1. Nommez une source d'inquiétude dans votre travail.
2. Quelle est la pire chose qui pourrait arriver?
3. Selon vous, quelle est la probabilité que cette éventualité se produise?
4. Si cette éventualité se produisait, comment réagiriez-vous? Qui consulteriez-vous pour vous aider?
5. Quelles autres situations problématiques auxquelles vous avez auparavant eu à faire face vous indiquent que vous seriez probablement capable de gérer n'importe quelle situation?

Merci pour vos réponses. Nous vivons tous des moments d'inquiétude, mais cette dernière peut aussi être énergivore. Si un problème doit être résolu, nous devons le faire en équipe. Si nous ne trouvons pas le moyen de résoudre une situation, nous devons apprendre à composer avec celle-ci.

Souvent, c'est en discutant de nos inquiétudes avec d'autres personnes que nous arrivons à une solution qui contribue à réduire notre stress.

Pour conclure, identifiez une amélioration que vous pourriez adopter pour réduire les sources d'anxiété dans votre travail.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra



6

Bien-être



Ce n'est pas toutes les équipes de travail qui sont prêtes à se risquer dans le domaine de la pleine conscience, mais selon des recherches, cette pratique peut améliorer le bien-être, la gestion du stress et ultimement la productivité au travail.

Les activités de la présente section visent les personnes qui veulent explorer la pleine conscience d'une perspective pratique.

Les fondements de la réduction du stress

Calmer l'esprit afin d'avoir une meilleure concentration et de réduire le stress.

Relaxer

Activité qui permet de calmer l'esprit en relaxant le corps.

Tenir un journal de gratitude

Activité qui aide l'esprit à se concentrer sur le positif pour compenser la nécessité de composer avec le négatif.

Bouger

Activité qui aide à reconnaître la différence que le simple fait de bouger quelques minutes peut faire dans le niveau de tension et d'énergie.

Faire preuve de créativité

Activité qui permet de constater à quel point un exercice aussi simple que le coloriage peut aider à relaxer l'esprit et le corps.

Arborer le sourire de La Joconde

Activité qui aide à comprendre comment une diminution de la tension dans les muscles du visage et du corps peut réduire l'intensité des émotions négatives.

Ressources pertinentes

Atelier Apprendre à se revigorer

Cet atelier présente différentes approches pour les pauses de bien-être au travail. Ces idées peuvent aider à redonner de l'énergie, à calmer l'esprit et à détendre le corps.

Activités de pause-santé

Ces activités gratuites (ou presque) peuvent vous stimuler, apaiser votre esprit ou vous aider à relaxer.

Équilibre travail-vie personnelle

Trouver l'équilibre entre le travail et la vie personnelle représente par moment un défi et une source de stress. Voici des conseils et des stratégies pour vous aider.

Gérer le stress

Apprenez à gérer vos réactions au stress et à préserver votre bien-être.

Applications de santé mentale

Nous avons testé des applications créées pour Windows et les appareils iOS et Android qui peuvent aider à favoriser une bonne santé mentale.

Les fondements de la réduction du stress

De 10 à 15 minutes par séance

Objectif d'apprentissage

Cette activité enseigne aux participants des méthodes pour calmer l'esprit afin d'avoir une meilleure concentration et de réduire le stress. Le fait de se déconnecter du monde virtuel et de ses distractions peut contribuer à réduire le stress lié à la technologie, même en ligne. Cet exercice peut être effectué au début ou à la fin d'une rencontre.

Directives

Idéalement, le leader devrait réaliser l'activité par lui-même quelques fois avant de la présenter à son équipe.

Lorsque vous effectuez cette activité en mode virtuel, veillez à ce que l'équipe sache avant la séance qu'elle doit se préparer en prenant les mesures suivantes :

- Éliminer les distractions qui les entourent ou opter pour des écouteurs afin d'entendre uniquement les directives en ligne.
  - → Désactiver les notifications de leur ordinateur pendant la séance pour réduire les distractions.
  - → Activer le mode silencieux sur tous les appareils à proximité ou les déplacer s'ils demeurent trop distrayants.
  - → Mettre les microphones en sourdine durant cette activité. Les personnes qui le préfèrent peuvent également désactiver la caméra de leur appareil.

Formulation suggérée

La plupart des employés ont besoin de concentration et d'énergie dans leur travail. Ralentir la cadence peut sembler contre-productif. Or, plusieurs études ont démontré que prendre le temps de se ressourcer durant la journée améliore la productivité et la concentration.

J'aimerais que nous réalisions tous l'exercice suivant, même si cela vous semble difficile ou pénible. Concentrez-vous sur votre corps pour identifier les endroits où le stress s'accumule. Cela pourrait être dans le cou, autour des yeux, ou dans vos épaules. Souvenez-vous de ces endroits et prenez note des changements qui se sont produits à la fin de l'exercice. Je vous guiderai pendant les quatre étapes de cet exercice en utilisant un ton de voix calme et posé. Je vous invite à fermer les yeux et à suivre mes directives tout en maintenant votre concentration sur l'état de votre corps et de votre esprit.

1. Premièrement, nous devons nous assurer d'être en bonne position. Assoyez-vous confortablement dans votre chaise, les pieds plantés au sol et les mains sur les côtés ou sur vos cuisses. Gardez une bonne posture, sans vous endormir. L'exercice vise le calme tout en restant alerte.

2. Deuxièmement, nous nous attarderons à notre respiration. Inspirez (prenez une grande inspiration) et expirez (expirez profondément). Le but est de vous apprendre à vous concentrer sur votre respiration plutôt que sur vos pensées. Assurez-vous de respirer normalement sans exagérer tout le long de l'exercice. Portez simplement attention à votre respiration.
3. Troisièmement, respirez doucement et synchronisez votre respiration en comptant mentalement. « 1 » inspirez, « 2 » expirez, « 3 » inspirez, « 4 » expirez. (À voix basse, continuez le compte tranquillement jusqu'à 10, puis dites au groupe de continuer par lui-même silencieusement pendant une autre minute environ. Donnez la prochaine directive d'un ton calme, après environ 20 secondes, en vous assurant que votre microphone est suffisamment éloigné de votre bouche pour que votre ton soit paisible.)
4. Quatrièmement, nous nous attaquons aux distractions. Vous serez distrait par les sons et les odeurs qui vous entourent, ou par vos pensées. Lorsque cela se produit, recentrez votre concentration sur votre respiration en recommençant le compte à 1. Continuez de vous concentrer sur votre respiration et je vous indiquerai quand arrêter.

Directives

Laissez le groupe continuer l'exercice pendant quelques minutes. Terminez l'exercice d'un ton calme.

Formulation suggérée

Lorsque vous sentirez que vous êtes bien calme, ouvrez les yeux, regardez autour de vous et étirez-vous si vous en sentez le besoin.

Souvenez-vous des endroits où le stress s'était accumulé dans votre corps. Est-il toujours présent ou sentez-vous qu'il y a eu une amélioration?

Vous sentez-vous plus concentré ou moins?

Pour la plupart d'entre vous, cela vous a pris moins de cinq minutes pour atteindre un état d'esprit plus calme.

Faites le point régulièrement tout le long de la journée pour voir combien de temps cet état d'esprit plus productif se poursuivra.

Directives

À la fin, vous pouvez aussi suggérer aux participants de répéter cet exercice lorsqu'ils sont stressés ou qu'ils s'attendent à se retrouver dans une situation stressante.

Dirigez les participants qui veulent en savoir plus sur cette technique vers la conférence TED d'Andy Puddicombe intitulée « Ça ne prend que 10 minutes de conscience », qui se trouve en ligne à cette **adresse** (des sous-titres en français sont disponibles).

Collaboration à la mise au point de cette activité : Adriana Ricketts

Relaxer

15 minutes

Objectif d'apprentissage

Activité qui permet de calmer l'esprit en relaxant le corps.

Préparation

Il peut être utile de faire jouer une musique de fond apaisante au début de l'activité.

Formulation suggérée

C'est toujours important de prendre une pause au travail. Il a été prouvé que le fait de s'éloigner physiquement et mentalement de son travail améliore la concentration et la productivité. Même une pause de cinq minutes peut vous être bénéfique s'il vous est difficile d'interrompre votre travail plus longtemps pour quelque raison que ce soit, comme une échéance serrée.

Décrivez comment vous vous sentez en ce moment. Avez-vous des points de tension dans le corps? À quoi pensez-vous? Qu'est-ce qui pourrait vous distraire? Vous disposez d'une minute.

[**Après une minute**]

L'activité que nous allons faire maintenant permet de calmer le corps et l'esprit.

Je demanderais à tout le monde de s'asseoir et de poser les pieds fermement sur le sol.

Placez vos mains sur vos jambes, les paumes vers le haut. Si vous êtes à l'aise de le faire, fermez doucement les yeux.

Maintenant, détendez-vous et respirez normalement.

[**Faites une pause de cinq secondes entre chacune des étapes suivantes.**]

Détendez tous les muscles de votre visage.

Concentrez-vous maintenant sur l'intérieur de vos paupières.

Détendez l'arrière de votre tête. Détendez votre cou et vos épaules.

Détendez vos bras. Concentrez-vous maintenant sur la sensation de vos mains sur vos genoux.

Détendez votre poitrine.

Détendez votre dos.

Détendez vos hanches et votre ventre.

Détendez vos cuisses.

Détendez vos mollets. Détendez vos pieds.

Concentrez-vous sur la sensation de la plante de vos pieds.

J'aimerais maintenant que vous tourniez votre attention vers le son le plus évident dans la pièce.

J'aimerais maintenant que vous relâchiez complètement votre attention.

Maintenant, ouvrez doucement les yeux.

[**Faites une autre pause de cinq secondes.**]

Décrivez comment vous vous sentez maintenant et comparez cette sensation avec celle que vous avez notée avant le début de cette activité. Vous disposez d'une minute.

[**Après une minute**]

[**Si l'activité se déroule en personne, recueillez les réponses; si elle a lieu en mode virtuel, expliquez les moyens de répondre. Après trois minutes, poursuivez.**]

Il nous a fallu moins de deux minutes pour calmer notre esprit et notre corps. Imaginez le résultat après cinq minutes ou plus. Le but est d'interrompre notre processus de pensée, qui est épuisant pour de nombreuses personnes. Vous concentrer sur vos autres sens, comme l'ouïe et le toucher, peut vous calmer, sans compter que c'est un excellent moyen de refaire le plein d'énergie.

Concentrez-vous simplement sur la détente de chaque partie de votre corps en respirant profondément. Vous pouvez utiliser cette technique pour vous détendre n'importe quand pendant la journée.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Bailey Vaez, Katie Cino, David MacDonald et Mary Ann Baynton

Notes

Tenir un journal de gratitude

15 minutes

Objectif d'apprentissage

Activité qui aide l'esprit à se concentrer sur le positif pour compenser la nécessité de composer avec le négatif.

Préparation

Pour cette activité, chaque participant doit avoir un moyen de consigner ses réponses.

Formulation suggérée

Nous pouvons conditionner notre cerveau à se concentrer sur n'importe quoi. Par exemple, il vous arrive peut-être rarement de remarquer une Jeep sur la route. Cependant, si l'un de vos amis achète une Jeep, vous commencerez peut-être soudainement à en voir partout. Cela s'explique par le fait que votre cerveau est maintenant alerte relativement à ce type de véhicule.

Il y a un dicton qui dit : « Quand on n'a qu'un marteau comme outil, on a tendance à considérer chaque problème comme un clou. »

On peut conditionner notre cerveau à voir des problèmes partout. Nombre d'entre nous ont été conditionnés à émettre des pensées critiques, ce qui nous amène à trouver des failles dans chaque situation. Cependant, en considérant chaque expérience positive de façon critique, nous nous privons d'une partie de notre plaisir. Nous pouvons aussi examiner tout le monde d'un point de vue critique et subjectif, ce qui rend les relations moins agréables.

L'idée n'est pas de perdre notre sens critique, mais plutôt d'équilibrer les choses en optimisant notre capacité à voir du positif dans les situations et les gens. L'une des façons de voir le positif est de chercher délibérément les choses pour lesquelles nous éprouvons de la gratitude. Il peut s'agir des caractéristiques, des situations et des expériences qui composent notre quotidien. Comme avec la Jeep, nous pouvons commencer à voir le positif qui a toujours été là, mais que nous ne remarquions peut-être pas auparavant.

Le fait de prendre en note le positif nous aide à reprogrammer notre cerveau afin qu'il reconnaisse ce qui est bon dans notre vie et les choses pour lesquelles nous éprouvons de la gratitude. Cette façon de faire peut améliorer la qualité de notre vie.

Vous pouvez effectuer cette activité sur papier, dans un journal ou en ligne. Vous pouvez le faire pour vous accorder un peu de temps au travail ou à la maison. Parfois, lorsque nous sommes particulièrement stressés, le fait de prendre quelques minutes pour penser aux bonnes choses qui nous sont arrivées peut nous aider à mettre en perspective la source actuelle de notre stress.

Vous n'avez pas besoin d'écrire des phrases complètes. Les notes sous forme de puces conviennent tout aussi bien. Vous pouvez choisir de noter un certain nombre d'éléments qui vous remplissent de gratitude ou d'en noter pendant une certaine durée, que vous chronométrez alors au moyen de la minuterie de votre téléphone. Prenez des respirations profondes et apaisantes, et commencez à réfléchir à votre journée et à votre vie.

Pour le moment, j'aimerais que vous fassiez cette activité en élargissant votre pensée le plus possible. Lorsqu'on passe une mauvaise journée ou que l'on connaît une difficulté, on peut avoir l'impression qu'il n'y a rien de bon ou de positif dans la vie. Si c'est le cas, vous pourriez éprouver de la gratitude pour diverses choses, comme le fait que la circulation ait été fluide pendant votre trajet pour vous rendre au travail, que vous ayez trouvé une place de stationnement près de l'épicerie hier alors qu'il pleuvait ou que vous soyez arrivé au travail à l'heure.

La gratitude prend diverses formes et se vit à divers degrés. Vous avez cinq minutes pour écrire autant de choses que vous le pouvez; n'arrêtez pas d'écrire tant que je ne vous aurai pas dit que le temps est écoulé.

[**Après 5 minutes**]

Maintenant, je demanderais à chacun de nous faire part d'une ou de plusieurs choses qui lui inspirent de la gratitude.

[**Recueillez le plus grand nombre de réponses possible en une minute, que ce soit virtuellement ou en personne.**]

En milieu de travail, vous pourriez réaliser une activité de pause-santé semblable et écrire ce qui vous remplit de gratitude – il peut s'agir de votre travail, de vos collègues ou de vos réalisations.

Que vous décidiez ou non de nous faire part des éléments pour lesquels vous avez de la gratitude, cet exercice aura un effet positif sur votre esprit. Certains lieux de travail sont même pourvus d'un tableau de gratitude qui permet aux employés d'indiquer chaque jour ce qui les remplit de gratitude.

Lorsque vous indiquez à quel point vous êtes reconnaissant de l'aide ou des conseils que des collègues vous ont fournis, tout le monde peut en ressentir les effets positifs.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Tracy Clarke, David MacDonald, Mary Ann Baynton

Notes

Bouger

15 minutes

Objectif d'apprentissage

Activité qui aide à reconnaître la différence que le simple fait de bouger quelques minutes peut faire dans le niveau de tension et d'énergie.

Préparation

Pour cette activité, chaque participant doit avoir un moyen de consigner ses réponses.

Formulation suggérée

Avant de commencer, j'aimerais que vous écriviez comment vous vous sentez en ce moment. Précisez les parties de votre corps qui sont tendues et votre niveau d'énergie. Je vous donne une minute.

[**Après une minute**]

Cette activité de pause-santé est très facile à faire. Il s'agit essentiellement de vous lever et de vous éloigner de votre poste de travail. Vous pourriez aller remplir votre bouteille d'eau ou vous chercher une collation. Vous pourriez aller marcher ou faire un autre exercice. La seule chose que vous ne pouvez pas faire pendant cette pause est de vous servir de vos appareils. Sinon, vous continuerez de solliciter votre esprit plutôt que de faire une pause et de bouger votre corps. Peu importe ce que vous choisissez, assurez-vous de vous éloigner de votre poste de travail.

Aujourd'hui, je vais vous montrer une série d'étirements que vous pouvez faire en position assise ou debout. Prenez note qu'aucun de ces exercices ne doit être douloureux; si c'est le cas, arrêtez-vous.

Veuillez vous lever, si possible, et vous éloigner de l'endroit où vous étiez assis.

Nous allons commencer par marcher sur place. Lorsque je dis « recharger », levez les genoux très haut et bougez les bras. Si vous êtes incapable de vous tenir debout, faites la même chose en position assise. Lorsque je dis « marcher », laissez tomber vos bras et avancez à un rythme confortable.

Prêts? Marchez.

[**Au total, l'exercice devrait comprendre une ou deux minutes de marche. Vous pouvez alterner les exercices comme bon vous semble, en commençant et en terminant par la marche.**]

[**Pour chacun des exercices suivants, allouez aux participants environ 10 secondes par côté pour chaque mouvement.**]

Levez les bras au-dessus de votre tête et tirez doucement sur un coude avec le bras opposé.

Maintenant, changez de bras et tirez doucement sur l'autre coude.

Appuyez le menton sur votre poitrine et tournez doucement le cou vers un côté, en gardant votre menton rentré.

Maintenant, tournez doucement le cou vers l'autre côté.

Répétez ce mouvement cinq fois.

Faites des rotations des épaules vers l'arrière.

Maintenant, faites-en vers l'avant.

Tendez un bras directement devant vous et tirez doucement le bout de vos doigts vers l'arrière pour étirer votre poignet. Répétez le mouvement avec l'autre bras.

Tendez le bras directement devant vous, le bout des doigts vers le bas, puis ramenez vos jointures vers votre bras.

Cet exercice est particulièrement bénéfique pour ceux qui passent beaucoup de temps à taper au clavier.

Si vous êtes debout, assoyez-vous sur votre chaise.

Si vous le pouvez, placez une de vos chevilles sur le genou de l'autre jambe et penchez-vous doucement vers l'avant.

Répétez ensuite l'exercice avec l'autre cheville.

N'oubliez pas de vous pencher doucement vers l'avant. Toujours en position assise, tournez le tronc en maintenant vos hanches vers l'avant. Tournez doucement le tronc un peu plus vers le même côté.

Faites la même chose de l'autre côté.

Le dernier exercice consiste simplement à tendre les bras devant vous et à remuer les bras, les poignets et les coudes.

J'aimerais que vous écriviez comment vous vous sentez maintenant. Décrivez les changements que vous constatez dans les parties tendues de votre corps et votre niveau d'énergie par rapport à ce qu'il était avant l'exercice. Je vous donne une minute pour le faire.

[Après une minute]

Est-ce que quelqu'un a constaté une différence?

[Recueillez des réponses pendant deux minutes.]

Même si nous n'avons bougé que pendant quelques minutes, notre corps a plus d'énergie que si nous étions restés assis. Cette énergie se traduit également par un niveau accru de concentration et de productivité. Si vous bougiez pendant 15 minutes, les bienfaits seraient encore plus grands.

Ces petits gestes supplémentaires contribuent à une meilleure santé en vous rendant plus actif et vous procurent diverses petites pauses énergisantes tout au long de la journée.

Collaboration à la mise au point de cette activité : David MacDonald, Mary Ann Baynton

Notes

Faire preuve de créativité

15 minutes

Objectif d'apprentissage

Activité qui permet de constater à quel point un exercice aussi simple que le coloriage peut aider à relaxer l'esprit et le corps.

Préparation

Pour cette activité, chaque participant doit avoir en main une copie imprimée des feuilles à colorier qui se trouvent à l'adresse **ssmcv.com/resources/pages-a-colorier**. Si vous faites l'exercice en mode virtuel, vous pouvez copier ce lien dans la fenêtre de clavardage. Vous aurez besoin d'un nombre suffisant de crayons de couleur ou de marqueurs pour chaque table ou, si vous travaillez en mode virtuel, informez les participants à l'avance qu'ils devront s'en procurer.

Formulation suggérée

Cette activité est un autre moyen de ralentir notre processus de pensée et de détendre notre esprit et notre corps. C'est une façon de laisser libre cours à notre créativité au lieu d'encourager la pensée critique.

Lorsque vous étiez plus jeune, on vous a peut-être réprimandé pour avoir fait du gribouillage à l'école. Cependant, des études récentes ont démontré que le gribouillage peut favoriser la concentration, même pendant que l'on écoute. Chez certaines personnes, le gribouillage favorise la pensée créative et l'innovation.

Pendant la prochaine activité, on vous encourage justement à gribouiller. Peu importe que vous possédiez ou non d'excellentes aptitudes artistiques, le coloriage peut être à la fois apaisant et stimulant.

J'aimerais que vous preniez le temps maintenant de simplement vous amuser. Si vous préférez dessiner, prenez une feuille vierge et lancez-vous. La seule chose que je vous demande, c'est de ne pas cesser de colorier ou de dessiner avant que le temps ne soit écoulé. Vous disposez de cinq minutes.

[Après 5 minutes]

Maintenant, j'aimerais que vous réfléchissiez à l'état d'esprit dans lequel vous étiez pendant que vous coloriez ou dessiniez. Aviez-vous des pensées qui défilaient dans votre tête? Avez-vous été en mesure de résoudre des problèmes ou de trouver des idées?

[Recueillez des réponses pendant deux minutes.]

Comme pour toutes les activités de pause-santé, certaines seront vraiment efficaces pour vous et d'autres pas. Votre objectif est de trouver diverses idées qui vous conviennent et de choisir celles qui sont les plus pertinentes pour vous dans l'immédiat.

Collaboration à la mise au point de cette activité : David MacDonald, Mary Ann Baynton

Arborer le sourire de La Joconde

Environ 15 minutes, selon la taille du groupe

Objectif d'apprentissage

Cette activité de groupe rappelle aux membres de l'équipe que la baisse de la tension dans les muscles du visage et du corps peut réduire l'intensité des émotions négatives et aider à nous remonter le moral.

Préparation

Pour cette activité, chaque participant doit avoir un moyen de consigner ses réponses.

Formulation suggérée

Des recherches ont démontré que le simple fait d'arborer un demi-sourire naturel, comme on peut le voir dans la peinture de La Joconde, peut nous remonter le moral. Cela semble trop simple pour être vrai, mais ça marche! Ce n'est pas comme si c'était quelqu'un qui nous disait de sourire, ce qui pourrait nous rendre plus en colère ou plus frustré. C'est nous qui choisissons notre comportement.

Réfléchissez à une situation récente qui vous a mis en colère. Fermez les yeux, serrez les poings, penchez-vous en avant et crispez votre visage pour adopter une expression « furieuse ». Gardez cette position pendant environ une minute tout en pensant à la situation et à votre colère dans les détails. Essayez de vous souvenir de ce qui a été dit ou fait, de vos sentiments et des raisons pour lesquelles la situation vous a mis en colère. Gardez les yeux fermés et continuez de penser à la situation.

[Après 30 secondes]

J'aimerais maintenant que vous répondiez par écrit à cette question :

Quelle est l'intensité de votre colère sur une échelle de 0 à 100 en ce moment?

[Une fois qu'ils auront eu le temps d'écrire leur réponse.]

Maintenant, si ce n'est pas déjà fait, desserrez les poings et détendez-vous. Détendez tous les muscles de votre visage et arborez un demi-sourire. Les muscles autour de vos yeux et de votre bouche devraient être décontractés et les commissures de vos lèvres devraient être légèrement retroussées. Repensez à la situation ci-dessus pendant environ une minute, tout en maintenant cette position.

[Après 60 secondes]

Maintenant encore, j'aimerais que vous répondiez par écrit à cette question :

Quelle est l'intensité de votre colère sur une échelle de 0 à 100 en ce moment?

[Une fois qu'ils auront eu le temps d'écrire leur réponse.]

Remarquez s'il y a eu une réduction, même légère, dans l'intensité de votre émotion.

Bien que cela puisse demander un certain entraînement, vous constaterez peut-être au fil du temps que le simple fait d'arborer un demi-sourire peut réduire l'intensité des émotions négatives que vous éprouvez. Cela vous permet de choisir vos réactions et vos réponses de façon plus délibérée.

Collaboration à la mise au point de cette activité : Joti Samra, Mary Ann Baynton



Conclusion

L'un des composants de la résilience est la capacité d'adaptation aux changements. La dynamique d'une équipe change. Les membres d'une équipe et les leaders changent. Votre entreprise elle-même changera. Être prêt au moyen de stratégies, d'approches et d'outils pour améliorer sa capacité à anticiper ces changements inévitables et à s'y adapter peut grandement contribuer à accroître l'efficacité, le bien-être et la santé mentale en milieu de travail.

L'une des stratégies clés pour nous aider à réagir de manière plus efficace aux facteurs de stress personnel et professionnel est de former des équipes plus fortes.

Des activités supplémentaires se trouvent à l'adresse **ssmcv.com**.

Remerciements

Le contenu du présent guide a principalement été adapté du travail de Joti Samra, psychologue agréée, **www.drjotisamra.com**, par Leanne Fournier, David MacDonald et Mary Ann Baynton. De plus, les experts suivants en matière de traumatisme, de résilience et d'intelligence émotionnelle ont fourni leur expertise pour la création des exercices de consolidation d'équipe.

Paula Allen, vice-présidente, Recherche et Solutions intégratives, Morneau Shepell

Mary Ann Baynton, M.T.S., directrice générale, Stratégies et collaboration, Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

Deborah Connors, présidente, Well-Advised Consulting Inc.

Lisa Doulas, communications et partenariats stratégiques, TEND

Claudine Ducharme, présidente, Nouveau Sommet

Andrew Harkness, conseiller en stratégie, initiatives en matière de santé organisationnelle

Deri J. Latimer, CSP, PDG, Positivity Speaking

Graham Lowe, président, The Graham Lowe Group

Mary-Lou MacDonald, B. Sc. M.T.S., propriétaire exploitante, Mary-Lou MacDonald Consulting

Marie Mac Donald, consultante en changement, formatrice en intelligence émotionnelle d'équipe, facilitatrice, Marie Mac Donald Consulting

Françoise Mathieu, directrice générale, TEND

Catherine Morisset, coach certifiée PCC ACC-ICF, coach certifiée PCC vie et résilience ILCT, coach certifiée CCE, B.A. spécialisé en psychologie de l'Université de l'Oregon, E-RYT YA, NWS/OAS-CFP, CALA

Jeff Morley, psychologue agréé, expert agréé en stress traumatique et sergent d'état-major retraité de la GRC

JoyNoonan, LL. B.

William J. Pallett, président, WJ Pallett & Associates

Joti Samra, R. Psych., chef de la direction et fondatrice, MyWorkplaceHealth et fondatrice de Dr Joti Samra, R. Psych & Associates

Conseillers-experts en gestion des émotions

Steven Stein

Cary Cherniss

Jeff Morley

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie. Pour en savoir plus, visitez le **ssmcv.com**.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-01267-09/21