Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

Gracieuseté de la Canada Vie



Guide de l'animateur

Intelligence émotionnelle

Pourquoi les ressources offertes par Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale sont-elles gratuites?

Depuis 2003, la Canada Vie soutient des activités de recherche et des projets liés à la santé mentale en milieu de travail. Elle prête notamment main-forte à l'organisme Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale (Stratégies en milieu de travail), qui propose des ressources gratuites pour favoriser la santé mentale et protéger la sécurité psychologique au travail. L'organisme collabore avec des experts de divers milieux et professions afin d'offrir des outils qui sont à la fois conviviaux et fondés sur des données probantes.

Cette série est le résultat d'une collaboration soutenue avec Joti Samra, psychologue agréé. Nous tenons à souligner la contribution de Joanne Roadley, de Christine Hildebrand, de David MacDonald et de Phil Perczak, qui ont pris le temps de nous transmettre des commentaires constructifs.

Au fil des années, Stratégies en milieu de travail a élaboré des ressources de grande qualité, dont les suivantes : *Protégeons la santé mentale au travail, Se rétablir en travaillant, Promotion de la réussite du personnel, Leadership sécuritaire sur le plan psychologique, Interactions sécuritaires sur le plan psychologique* et *Plan visant à accroître la résilience*.

Toutes les ressources sont mises gratuitement à la disposition de tous, dans le site strategiesdesantementale.com, gracieuseté de la Canada Vie.

Ce n'est pas d'hier que la Canada Vie reconnaît que la santé et la sécurité psychologiques ont une incidence sur le bien-être et le rendement des employés. En effet, elle soutient un grand nombre d'initiatives qui cadrent avec l'une de ses valeurs fondamentales, soit celle de travailler dans l'intérêt de tous les Canadiens – et non pas seulement de ses clients – d'un océan à l'autre. Elle encourage notamment des initiatives axées sur l'éducation, la santé et le mieux-être, le développement communautaire et les services sociaux.

Quels sont les sujets abordés dans les autres ateliers?

Nous avons puisé dans notre expérience pour concevoir cette série d'ateliers pouvant être offerts dans des entreprises de toute taille. Une grande variété de sujets sont abordés, comme :

- Les préjugés inconscients
- La résolution de conflit
- Le développement de la résilience
- Les activités de renforcement de l'esprit d'équipe
- La gestion du rendement encourageante
- La santé et la sécurité psychologiques (série Au programme)

Pour obtenir une liste complète des ateliers offerts, consultez la page www.strategiesdesantementale.com/formation-et-outils-gratuits/materiel-outils-et-ressources.

Table of Contents

Pourquoi les ressources offertes par Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale sont-elles gratuites? 1

Présentation de la série d'ateliers 3

Animer un atelier sur ce thème 4

Promotion de l'atelier 6

Comment utiliser ce guide 7

Intelligence émotionnelle 8

Objectifs d'apprentissage 10

Évaluation des compétences 12

Déclencheurs émotionnels 13

Fonctions des émotions 16

Émotions sous-jacentes 18

Votre style de communication 20

Les émotions des autres 22

Qu'allez-vous faire différemment? 24

Renseignements et ressources supplémentaires 25

Présentation de la série d'ateliers

Chaque atelier conçu par Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale comprend au moins trois ressources :

Guide de l'animateur

Nous vous recommandons de commencer par lire ce guide au complet de même que le document à l'intention des participants. De cette façon, vous pourrez personnaliser l'atelier si vous croyez que cela est nécessaire. Le guide de l'animateur contient des sections « Message suggéré ».
Vous pouvez les modifier en fonction des besoins de votre auditoire ainsi que de votre style personnel ou de celui de votre organisation.

Si vous disposez de plus d'une heure pour faire cet atelier, vous pourriez passer plus de temps à discuter des façons dont vous devriez intégrer ces concepts dans votre milieu de travail.

Diaporama

Le diaporama est disponible à www.strategiesdesantementale.com/formation-et-outils-gratuits/materiel-outils-et-ressources. Si vous le souhaitez, vous pouvez également y ajouter des diapositives liées aux ressources, aux procédures et aux stratégies de votre organisation.

Document à l'intention des participants

Le document à l'intention des participants est disponible à l'adresse www.strategiesdesantementale.com/formation-et-outils-gratuits/materiel-outils-et-ressources.
Il peut être imprimé ou utilisé de façon numérique.

Guide pour animer les discussions d'équipe

Le guide Animer les discussions d'équipe vous aidera à vous sentir plus à l'aise ainsi qu'à être plus efficace lorsque vous devrez gérer les réponses et l'attitude des participants.

Options d'animation

- Projeter le diaporama sur un écran
- Présenter le diaporama dans un webinaire
- Utiliser uniquement les documents à l'intention des participants

Animer un atelier sur ce thème

Préparation

Avant de commencer :

- Avant d'animer l'atelier, lisez la ressource Acquérir des compétences liées à l'intelligence émotionnelle. Cela vous permettra de mieux comprendre le sujet. De plus, vous pourrez vous reporter à l'information dans cette page pour répondre aux questions de votre auditoire.
- Reportez-vous au guide Animer les discussions d'équipe pour obtenir des conseils sur la façon de gérer des conversations difficiles pendant l'atelier.

Matériel suggéré

- **Projecteur ou moniteur** – pour projeter le diaporama à partir d'un ordinateur ou d'un appareil USB.
- **Câbles et adaptateurs** – au besoin, pour la projection des diapositives.
- **Télécommande** – pour contrôler la présentation des diapositives.
- **Document à l'intention des participants pour chaque participant** – en format papier ou numérique.
- **Stylos** – pour les participants qui n'en ont pas.
- **Discussions d'équipe en mode virtuel** dans le guide Animer les discussions d'équipe pour aider à animer cet atelier en ligne.

Votre auditoire

Cet atelier est utile pour tous ceux qui souhaitent développer leur intelligence émotionnelle.

Il n'y a pas de limite quant au nombre de participants. Cependant, nous vous suggérons de créer des sous-groupes de trois à cinq personnes pour favoriser les discussions en petit groupe à une table ou encore dans une salle de travail virtuelle si vous avez décidé d'offrir l'atelier sous forme de webinaire.

Le document à l'intention des participants se trouve à www.strategiesdesantementale.com/formation-et-outils-gratuits/materiel-outils-et-ressources. Vous pouvez fournir aux participants une version numérique ou papier de ce document.

Vous trouverez les diapositives pour ce sujet à www.strategiesdesantementale.com/formation-et-outils-gratuits/materiel-outils-et-ressources.

Pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez gérer les commentaires difficiles de l'auditoire, reportez-vous au guide Animer les discussions d'équipe. Il contient des renseignements vraiment utiles à ce sujet.

Promotion de l’atelier

Pour promouvoir cet atelier auprès des participants éventuels, vous pouvez utiliser le modèle suivant et le modifier, au besoin :

Intelligence émotionnelle

L’intelligence émotionnelle est notre capacité à reconnaître nos propres émotions et celles des autres et à y réagir efficacement. Après l’atelier, vous pourrez :

- Comprendre vos propres déclencheurs émotionnels
- Explorer les fonctions des émotions
- Réfléchir aux moments où les comportements sont un symptôme d’émotions
- Réagir plus efficacement aux émotions des autres

Lieu :

Date :

Heure de début :

Heure de fin :

Pour vous inscrire :

Comment utiliser ce guide

Dans le présent guide de l'animateur, vous trouverez une partie ou l'ensemble de l'information suivante pour chaque diapositive :

X minutes :

Il s'agit du temps approximatif que vous devriez passer sur la diapositive si vous ne voulez pas que l'atelier dure plus d'une heure. Pour certaines diapositives, vous n'aurez qu'une ou deux phrases à dire. D'autres diapositives encourageront les participants à prendre part à la discussion. Évidemment, si vous disposez de plus de temps, vous pouvez ignorer ces recommandations.

Si vous donnez cet atelier pour la première fois, nous vous suggérons de prévoir 1 h 30, mais de tout de même respecter le plus possible le temps indiqué. Cela réduira votre niveau de stress et vous permettra d'évaluer le temps dont vous aurez réellement besoin les prochaines fois.

Notes à l'intention de l'animateur

Il s'agit de notes à votre intention. Dans celles-ci, nous vous proposons des options ou vous faisons des suggestions. Par exemple, si une discussion porte sur des conflits ou des mises à pied, il est important de faire preuve de beaucoup de délicatesse. Nous pourrions donc vous suggérer d'utiliser certains termes précis pour vous assurer de ne pas vous éloigner du sujet. Ces notes pourraient aussi vous aider à éviter toute discussion sur des problèmes que vous ne pouvez

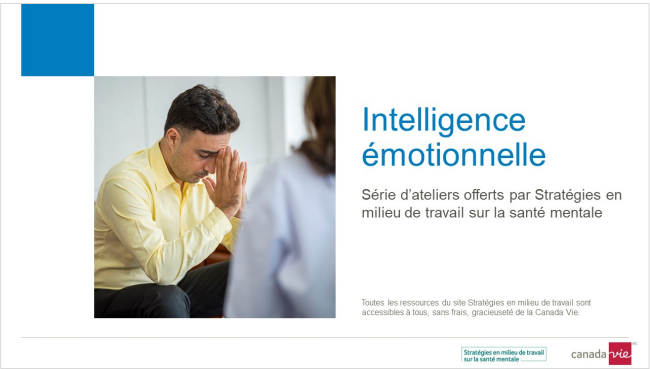
Messages suggérés

Vous pouvez lire le texte à voix haute exactement comme il est écrit ou le personnaliser selon votre style et votre auditoire. Vous voyez des parties **[entre crochets]**? Ce sont des notes à votre intention. Elles visent à vous offrir des précisions sur le processus. Ne lisez pas ces passages à voix haute.

Transition

Nous vous fournissons à la fin de chaque diapositive une ou deux phrases pour vous aider à passer facilement à la diapositive suivante.

Diapositive 1 | 2 minutes



Intelligence émotionnelle

Notes à l'intention de l'animateur

Il n'y a pas beaucoup de temps pour les présentations dans un atelier d'une heure. Si vous disposez de plus de temps et que le groupe est composé d'un maximum de 12 personnes, vous pouvez demander à chaque participant de se présenter. Si le groupe est plus grand, vous pouvez dire aux participants de se présenter uniquement à leur table.

Avant d'aborder cette diapositive, assurez-vous :

- De vous être présenté, s'il y a des participants qui ne vous connaissent pas
- D'avoir expliqué votre rôle dans l'organisation, si les participants ne le connaissent pas déjà
- D'avoir expliqué pourquoi il est important que les membres de votre organisation prennent le temps de se pencher sur ce sujet

Message suggéré

Bienvenue à tous et merci de participer à cet atelier sur l'intelligence émotionnelle.

L'intelligence émotionnelle nous permet d'avoir conscience de l'impact que nos actions ont sur autrui, de gérer notre propre stress et de réagir aux autres de manière plus efficace.

Heureusement, l’intelligence émotionnelle est une notion que l’on peut acquérir. Des niveaux plus élevés d’intelligence émotionnelle peuvent réduire notre stress et avoir des effets positifs sur les personnes qui nous entourent. Cependant, l’intelligence émotionnelle ne suffit pas à elle seule. Les psychopathes, par exemple, peuvent avoir un niveau élevé d’intelligence émotionnelle et l’utiliser pour manipuler les gens. Le but est de parvenir à un équilibre entre l’intégrité et l’intelligence émotionnelle.

Aujourd’hui, nous allons participer à quelques activités conçues expressément pour améliorer votre intelligence émotionnelle.

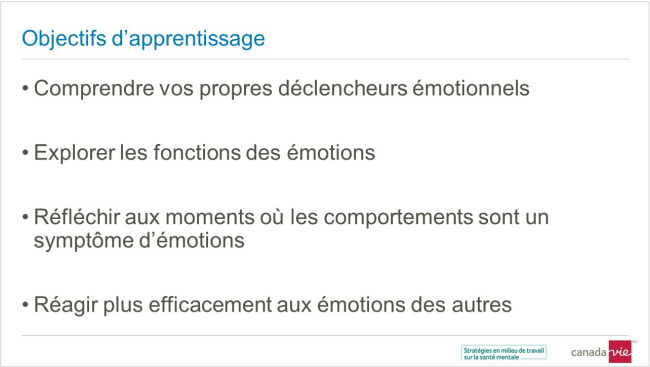
[Vous pourriez maintenant passer aux présentations, si vous aviez décidé d’y consacrer du temps.]

Transition

À la toute fin, je vous demanderai d’écrire et de nommer une chose que vous allez faire différemment à la suite des discussions d’aujourd’hui. Alors, gardez cette consigne en tête pendant l’atelier.

Notes :

Diapositive 2 | 2 minutes



Objectifs d'apprentissage

Message suggéré

Voici les objectifs de cet atelier :

- Comprendre ce qui déclenche certaines émotions chez vous. Nous sommes tous différents de par notre génétique, notre histoire, nos expériences et nos situations. Ce qui me met en colère peut vous faire rire, vous.
- Explorer les fonctions des émotions. Les émotions que nous considérons comme négatives sont en fait empreintes de sagesse. Par exemple, si je me sens triste, c'est probablement parce qu'il y a quelque chose que je dois mettre de côté. Si je me sens anxieux, il y a probablement quelque chose que je dois surmonter ou gérer. Si je suis en colère, il y a probablement quelque chose que je trouve injuste, et je dois trouver de quoi il s'agit. Dans chaque cas, si je nie ou repousse l'émotion, je ne pourrai pas tirer profit des informations que l'émotion me fournit. De plus, il y a fort à parier que j'aurai plus de mal à passer à autre chose.
- Nous réfléchirons aux moments où les comportements sont un symptôme d'émotions. Dans l'exemple que nous allons utiliser, nous analyserons l'émotion qui peut alimenter les comportements de crise ou d'expression de frustration.
- Nous accomplirons une autre activité qui nous aidera à réagir plus efficacement aux émotions des autres.

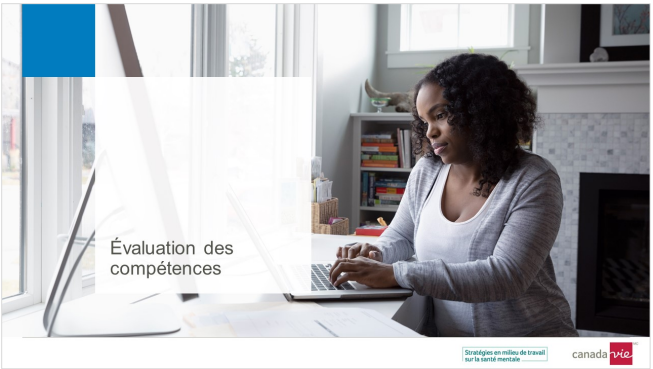
Chacun d'entre vous a reçu un document contenant les instructions pour l'activité, mais nous les passerons en revue ensemble avant de commencer.

Transition

Commençons.

Notes :

Diapositive 3 | 2 minutes



Évaluation des compétences

Message suggéré

Si vous souhaitez développer votre intelligence émotionnelle ou évaluer vos compétences en la matière, suivez le lien vers l'évaluation des compétences liées à l'intelligence émotionnelle qui se trouve dans le document qui vous a été remis. Il vous faudra environ 15 minutes pour effectuer l'évaluation. Les énoncés couvrent une variété de sujets concernant les réactions aux émotions négatives et la gestion de ce type d'émotions. Les résultats mettront en évidence vos forces et les domaines dans lesquels vous pourriez suivre un programme d'acquisition de compétences.

Transition

Voyons maintenant les genres de situations qui déclenchent nos émotions.

Notes :

Diapositive 4 | 12 minutes



Déclencheurs émotionnels

Message suggéré

Nous avons tous certaines réactions qui sont plus susceptibles que d'autres de déclencher des émotions chez nous. La plupart d'entre nous composent relativement bien avec certains types d'états émotionnels ou de comportements négatifs, et assez mal avec d'autres. Par exemple, il peut être relativement facile pour vous d'interagir avec une personne triste qui pleure, mais éprouvant de traiter avec une personne hostile. Pour d'autres personnes, ça peut être le contraire.

Vous trouverez une liste de déclencheurs émotionnels potentiels dans votre document. Veuillez cocher la case vis-à-vis de tous les comportements susceptibles de susciter une émotion chez vous. Il pourrait s'agir d'une émotion de colère, de frustration ou de dégoût, mais aussi de pitié, de tristesse ou d'anxiété. Vous pouvez aussi en ajouter d'autres dans l'espace prévu à cet effet. Essayez d'ajouter deux déclencheurs personnels qui ne figurent pas dans cette liste. Vous disposez d'une minute.

[Après une minute.]

Les émotions se déclenchent en raison de nos pensées et expériences liées à la personne, au comportement ou à la situation qui les provoque. Nos réactions sont en fait liées plus étroitement à nos pensées qu'à la personne, au comportement ou à la situation. Par exemple, si vous avez été effrayé par un clown quand vous étiez plus jeune, le fait de voir un clown aujourd'hui pourrait déclencher l'émotion de la peur. L'émotion est moins associée à la personne déguisée en clown qu'à la fois où vous avez été effrayé. Lorsque vous voyez un clown, vous vous souvenez d'une expérience particulièrement effrayante et c'est ça qui réveille votre émotion.

Lorsque des émotions sont déclenchées chez nous, il peut être difficile pour nous et les autres de gérer nos réactions. Vous trouverez dans votre document une liste d'émotions qui peuvent être

difficiles à gérer pour certaines personnes. Indiquez celles que vous trouvez les plus difficiles ou ajoutez-en d'autres. Vous disposez de 30 secondes.

[Après 30 secondes.]

Le fait d'anticiper nos réactions aux déclencheurs émotionnels nous aide à planifier la manière d'aborder différentes situations. Lorsque nous ignorons qu'un comportement ou une situation agit comme un déclencheur émotionnel, nous ignorons également que ce comportement ou cette situation peut nous faire réagir. Nous sommes plus susceptibles de blâmer la situation ou la personne si nous ne comprenons pas ce qui nous a fait réagir de la sorte.

À la page 3 de votre document se trouve un tableau de trois colonnes. Dans la première colonne, indiquez deux ou trois de vos déclencheurs émotionnels. Dans celle du centre, décrivez votre réaction. Pour cet exercice, choisissez les déclencheurs émotionnels qui sont les plus problématiques, c'est-à-dire ceux qui provoquent chez vous les réactions les plus difficiles. Vous disposez de deux minutes.

[Après deux minutes.]

Réfléchissez aux points précis qui rendent délicates à gérer les émotions difficiles. Prenez note de vos réflexions sur l'émotion en question. Tenez compte de vos expériences antérieures qui pourraient contribuer à ces réflexions.

[Après une minute.]

Demandez autres membres de votre groupe si l'un d'eux trouve facile l'émotion que vous trouvez difficile; si oui, demandez à cette personne de vous faire part de ses réflexions sur cette émotion. Par exemple, vous pouvez trouver que la tristesse est difficile parce qu'elle déclenche chez vous un sentiment d'impuissance qui provient du fait qu'il vous est déjà arrivé de ne pas pouvoir aider quelqu'un de votre entourage qui était triste. Cependant, la tristesse peut rappeler à quelqu'un d'autre des personnes qui ont traversé un moment de tristesse et qui en sont ressorties plus fortes et qui aiment maintenant la vie encore davantage. Pour cette personne, la tristesse est donc un état temporaire qui peut conduire à l'épanouissement personnel. Vous disposez de cinq minutes.

[Après cinq minutes.]

Avant que nos émotions ne surgissent, nous avons toujours une réflexion sur ce que nous vivons. Nos réflexions sont influencées par nos souvenirs et nos expériences antérieures. Lorsque nous reconnaissons les réflexions qui entraînent notre réaction émotionnelle, nous avons la possibilité de la changer. Quand je comprends que les gens n'ont pas tous peur des clowns, je peux prendre du recul et remettre en question ma propre peur. C'est l'aspect intelligence de l'intelligence émotionnelle : penser de manière critique aux émotions, au lieu d'être victime de celles-ci.

Transition

L’intelligence émotionnelle n’est pas synonyme d’absence d’émotion. C’est la capacité de mettre à profit la sagesse contenue dans les émotions et de choisir notre réaction efficacement.

Notes :

Diapositive 5 | 16 minutes



Fonctions des émotions

Message suggéré

Les émotions, même celles que nous trouvons désagréables ou celles qui semblent négatives, peuvent avoir différentes fonctions importantes. Les émotions peuvent nous motiver à prendre des mesures essentielles à notre survie. Par exemple, une réaction qui nous pousse à combattre, à fuir ou à nous retenir de faire quelque chose. Si nous subissons une injustice, notre colère peut nous pousser à la combattre. Si nous rencontrons un ours, notre peur peut nous inciter à courir. Si nous travaillons avec un patron difficile, notre anxiété peut nous aider à nous retenir de dire ou de faire quelque chose qui pourrait nous coûter notre emploi.

Les émotions peuvent indiquer, à nous ou à d'autres personnes, que nous avons besoin d'aide.

Les émotions peuvent également nous aider à reconnaître les situations dans lesquelles quelque chose doit changer. Le changement peut concerner nos propres réflexions ou attitudes.
Il peut aussi concerner nos relations ou l'environnement.

Dans tous les cas, notre tâche en tant qu'individus dotés d'une intelligence émotionnelle est de découvrir ce que l'émotion nous dit et de choisir nos réactions en conséquence. Cette démarche permet d'éviter les réactions émotionnelles inappropriées ou inefficaces. Nous allons maintenant nous pencher sur trois émotions : la colère, la peur et la tristesse. Je vais vous demander d'indiquer dans votre document un moment où vous avez ressenti chacune de ces émotions et de réfléchir de manière critique à la fonction que chacune d'elles a servi à ce moment-là. L'émotion peut vous avoir motivé à agir, vous avoir aidé à exprimer vos besoins ou vous avoir fait prendre conscience d'un changement à apporter dans votre vie. Je vous laisse cinq minutes. Quand vous aurez fini, je vais vous demander de faire part d'un seul de ces moments aux autres membres de votre groupe. Je vous aviserai lorsque les cinq minutes seront écoulées.

[Après cinq minutes.]

J’aimerais maintenant que chaque personne de votre groupe donne à tour de rôle un exemple d’une fonction que l’une de ces émotions a remplie dans son cas.

[Après cinq minutes.]

Est-ce que quelqu’un peut donner un exemple d’une fonction que l’une de ces émotions a remplie dans son cas?

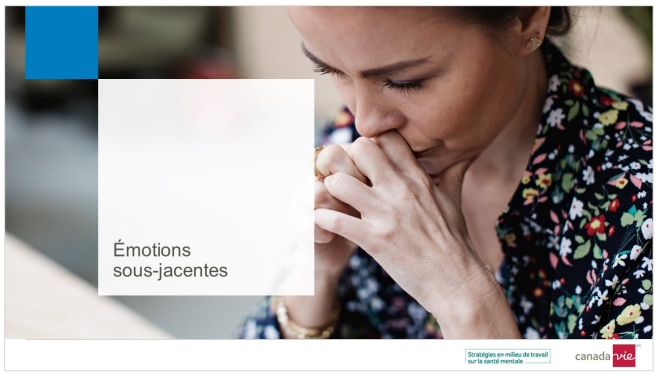
[Écoutez des réponses pendant trois minutes, puis continuez.]

Parfois, nous nous rendons compte que si nous faisons fi des émotions négatives, elles refont surface continuellement. Si, par contre, nous sommes attentifs au message que nos émotions tentent de nous transmettre, nous avons plus de chances de progresser. Par exemple, vous pourriez être surpris de réagir par la colère en recevant une invitation à un événement spécial. Vous comprenez maintenant que la colère est la réaction à une injustice. Après réflexion, vous pouvez réaliser que votre sentiment de colère vous dit que vous avez trop d’engagements et que vous devriez reconsidérer votre équilibre travail-vie personnelle, du moins temporairement. Le fait d’ajouter ne serait-ce qu’un seul événement à votre horaire peut vous sembler une injustice, mais vous êtes en mesure de comprendre que l’injustice est plutôt le nombre déraisonnable d’exigences que vous vous imposez. Cette prise de conscience vous permettra de répondre à l’invitation de façon beaucoup plus cordiale que vous ne l’auriez fait autrement. Elle vous aidera aussi à tirer profit de la sagesse associée à cette émotion et à vous en servir pour apporter des changements sains dans votre équilibre travail-vie personnelle.

Transition

Examinons maintenant de plus près ce que l’émotion de la colère peut nous indiquer.

Diapositive 6 | 9 minutes



Émotions sous-jacentes

Message suggéré

Comme nous l'avons découvert dans l'exercice précédent, la colère peut s'avérer une émotion normale, saine et utile. La colère peut s'exprimer sous forme de contrariété, d'irritation ou de frustration mineure, mais aussi sous forme de fureur ou de rage. La colère remplit une fonction utile lorsque nous sommes en présence d'une menace, d'une attaque ou d'une injustice. Cependant, nous éprouvons parfois de la colère lorsque nous ne faisons face à aucun type de menace réelle ou perçue.

Dans de telles situations, la colère peut être le symptôme d'une émotion sous-jacente moins évidente, comme le ressentiment ou la peur. Par exemple, si vous taquinez quelqu'un au sujet d'une baisse de son rendement au travail et que cette personne répond avec une colère inhabituelle, c'est peut-être parce qu'elle pense que vous profitez d'elle au travail ou qu'elle a peur de perdre son emploi. Par conséquent, elle 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 avec colère que d'admettre un sentiment d'insécurité ou de peur.

Pensez aux fois où vous avez réagi avec colère. Essayez de vous souvenir d'une situation où, avec du recul, vous vous rendez compte que votre colère était le symptôme d'une autre émotion. Si vous le pouvez, essayez de donner un exemple pour chacune des émotions fondamentales mentionnées dans le tableau du document et réfléchissez aux raisons pour lesquelles la colère peut représenter une émotion plus agréable pour vous dans certaines situations. Vous disposez de quatre minutes pour remplir le tableau.

[Après quatre minutes.]

Qu'avez-vous appris sur vous-même ou sur votre façon de réagir à ces situations en faisant cette activité?

[Répondez aux questions, puis continuez après deux minutes.]

Vous pouvez faire cette activité chaque fois que vous ressentez de la colère. Comme nous l'avons mentionné précédemment, la colère est une réaction à une injustice et peut remplir une fonction importante lorsque nous prenons le temps de reconnaître la situation qui nous semble injuste. La colère est problématique uniquement lorsque nous la laissons dicter nos comportements au lieu de mettre à profit la sagesse de l'émotion pour choisir nos comportements.

Transition

Il est important pour notre qualité de vie de pouvoir réfléchir à nos propres émotions. Et être capable de reconnaître les émotions des autres et d'y réagir est important pour l'effet que nous avons sur eux.

Notes :

Diapositive 7 | 9 minutes



Votre style de communication

Message suggéré

La plupart d'entre nous ont un style de communication principal, soit celui que nous utilisons la majorité du temps. Je vais vous décrire quatre styles de communication courants, et je vous demande de choisir celui que vous utilisez le plus souvent. Le premier est le style de communication affirmatif – vous dites directement ce que vous pensez. Ensuite, il y a le style de communication passif – vous n'exprimez pas souvent vos idées et vos sentiments devant les autres. Le troisième style de communication est agressif – vous vous assurez de faire connaître vos idées et vos sentiments, souvent avec beaucoup d'impétuosité. Le quatrième style de communication est passif-agressif – vous utilisez souvent le sarcasme et la communication non verbale (rouler les yeux, effectuer des gestes, ignorer les autres, etc.). Je vous accorde 30 secondes pour écrire le style que vous utilisez le plus souvent.

[Après 30 secondes.]

Ensuite, je veux que vous compreniez que nous utilisons tous chacun de ces styles à l'occasion. Par exemple, je peux adopter le style passif si j'ai l'impression que tout ce que je dirai sera rejeté de toute façon. Je peux opter pour le style passif-agressif si j'éprouve de la frustration à l'égard d'une personne, mais que je ne me sens pas à l'aise d'exprimer mon désaccord avec elle. Je peux aussi utiliser le style de communication affirmatif lorsque je me sens en confiance à propos du sujet dont je parle. Ou encore, je peux adopter le style agressif lorsque je me sens impétueux et incompris.

Lorsque nous connaissons déjà les raisons qui nous poussent à utiliser ces autres styles de communication, nous sommes capables de reconnaître les moments qui déclenchent certaines de nos émotions. J'avais toujours considéré mon côté impétueux comme une façon de faire passer mon message, mais quand j'ai compris que les autres pouvaient le juger agressif, j'ai pu prendre du recul et choisir un style de communication plus efficace pour exprimer mon opinion.

Notez ce que vous ressentez ou pensez probablement lorsque vous utilisez chacun des styles de communication. Lorsque vous avez terminé, discutez-en avec les autres membres de votre groupe. Vous disposez de quatre minutes. Je vous aviserai lorsque le temps sera écoulé.

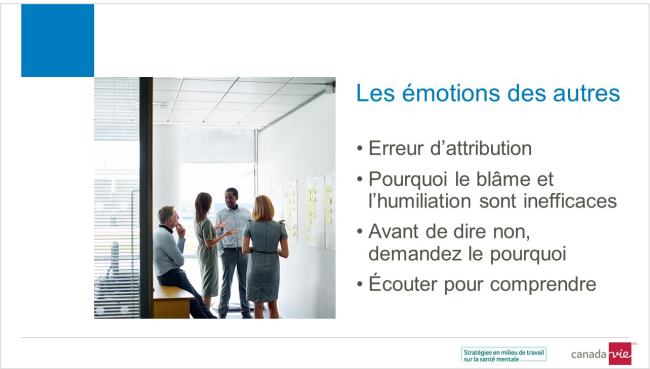
[Après quatre minutes.]

Transition

Le fait d'être conscient de votre style de communication à un moment donné peut grandement contribuer à développer votre intelligence émotionnelle.

Notes :

Diapositive 8 | 4 minutes



Les émotions des autres

Notes à l'intention de l'animateur

Chacun de ces points est traité dans notre atelier sur la communication de soutien. Si vous disposez d'une demi-journée pour travailler avec le même groupe, vous pourriez maintenant passer directement à l'atelier sur la communication de soutien. Vous terminerez tout de même par la section « Qu'allez-vous faire différemment? », qui s'applique aux deux ateliers.

Message suggéré

Comme vous l'avez probablement déjà compris, l'intelligence émotionnelle requiert de bonnes aptitudes pour la communication. Mais l'autre facette de l'intelligence émotionnelle est la capacité à reconnaître les émotions des autres personnes et à y réagir efficacement. Or, en réalité, nous ne pourrons jamais comprendre pleinement les émotions d'une autre personne à moins d'avoir vécu sa vie et ses expériences, et d'avoir eu ses pensées.

Cependant, nous pouvons nous garder de tirer des conclusions hâtives et de faire des suppositions. Si nous apprenons à demander aux autres de nous parler de ce qu'ils vivent, nous aurons beaucoup plus de chances de leur répondre d'une manière intelligente sur le plan émotionnel.

Nous n’avons pas assez de temps aujourd’hui pour nous pencher plus à fond sur ce sujet, mais j’aimerais vous présenter certaines stratégies qui pourraient s’avérer utiles.

- L’erreur d’attribution nous aide à comprendre les suppositions que nous faisons lorsque nous attribuons les comportements des autres à des défauts de caractère ou à des influences extérieures.
- Pourquoi le blâme et l’humiliation sont inefficaces. Cette stratégie nous aide à reconnaître les approches qui peuvent involontairement provoquer une attitude défensive ou la colère chez les autres.
- Avant de dire non, demandez le pourquoi. Cela vous permettra de comprendre le besoin qui se cache derrière la demande avant de dire non. Vous pourriez arriver à répondre au besoin de la personne sans accepter la demande dans sa forme initiale.
- Écouter pour comprendre afin de découvrir comment écouter au-delà des mots.

Transition

N’hésitez pas à consulter le site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale pour découvrir d’autres conseils et stratégies comme ceux-ci qui vous aideront à améliorer votre approche.

Comme je l’ai mentionné au début, je vous demande de réfléchir à au moins une chose que vous allez faire différemment.

Notes :

Diapositive 9 | 6 minutes



Qu’allez-vous faire différemment?

Notes à l’intention de l’animateur

Même si l’idéal est de laisser la parole à tous les participants, il se peut que le temps ne le permette pas. Si votre temps est limité, demandez aux participants de noter leur réponse et de la lire aux gens de leur petit groupe, puis à quelques personnes de faire part de leur réponse à l’ensemble du groupe. Il est important de demander à chacun de noter sa réponse, car cela incitera davantage les participants à s’engager à faire quelque chose différemment.

Message suggéré

Prenez quelques minutes pour noter une chose que vous allez faire différemment au travail à la suite de l’atelier d’aujourd’hui. En somme, vous pourriez prendre la décision d’appliquer une technique qui a été expliquée aujourd’hui ou dont vous avez discuté dans votre groupe. Je vais vous demander de nous faire part de votre réponse lorsque le temps sera écoulé.

[Une fois que le temps est écoulé, demandez au plus grand nombre de participants de lire leur réponse, selon le temps dont vous disposez.]

Transition

Merci de nous avoir dit ce que vous allez faire différemment.

Diapositive 10 | 1 minute



Renseignements et ressources supplémentaires

Notes à l'intention de l'animateur

À la toute fin du document à l'intention des participants, il y a une liste de quelques-unes des nombreuses ressources gratuites disponibles. Si vous souhaitez que votre auditoire lise ou utilise une ressource précise, vous pouvez la souligner à la fin de la séance. Si vous manquez de temps, vous pouvez sauter cette étape.

Message suggéré

Pour obtenir plus de renseignements sur les différentes stratégies à utiliser pour résoudre des problèmes en milieu de travail ou encore pour favoriser un environnement sécuritaire sur le plan psychologique, visitez le site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale. Tous les outils dans ce site sont offerts gratuitement en français et en anglais. À la fin de votre document, vous trouverez d'ailleurs quelques exemples de ressources offertes.

Encore merci d'avoir assisté à cet atelier. Bonne fin de journée!

Notes :

Notes :

Notes :

Notes :

Workplace Strategies for Mental Health

Compliments of Canada Life

Les ressources de Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale sont :

- Offertes aux employeurs, aux leaders et aux employés
- Disponibles en français et en anglais
- Fondées sur des données probantes ou sur la pratique
- Mises gratuitement à la disposition de tous

Exemples de ressources offertes sur le site strategiesdesantementale.com/materials :

Gérer les réactions des collègues

Répondez efficacement aux préoccupations, aux craintes ou aux réactions de vos collègues, même si vous croyez qu'elles ne sont pas fondées – cela contribue à favoriser un milieu de travail psychologiquement sécuritaire pour tous.

Former des équipes plus fortes

Utilisez ce guide téléchargeable gratuit qui vise à renforcer les aptitudes en leadership et la capacité de résilience d'une équipe. Vous pouvez effectuer bon nombre des activités proposées en moins de 15 minutes.

Perfectionnement des leaders

Apprenez comment résoudre les problèmes en milieu de travail avec plus de tact et d'efficacité afin d'améliorer la santé et la sécurité psychologiques de tous. Ces ressources sont utiles.

Intervention de la direction en cas de crise

Ces renseignements vous aideront à gérer efficacement une situation de crise et à réduire le niveau de stress de toutes les personnes affectées.

Développement personnel

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

Bien-être personnel

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

Plan visant à accroître la 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.

Évaluation du leader psychologiquement sécuritaire

Cette ressource peut vous aider à cibler et à mettre en œuvre des stratégies de leadership qui sont psychologiquement sécuritaires pour vous et tous les leaders de votre organisation.

La gestion du rendement encourageante

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.

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail pour la santé mentale sont accessible à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie.

canada vie MC

Nous aimerions beaucoup savoir comment vous avez utilisé cette ressource gratuite!

Communiquez avec nous par le biais des médias sociaux à www.strategiesdesantementale.com/

Twitter LinkedIn YouTube

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, rendez-vous à strategiesdesantementale.com.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie.