

Formation en santé mentale pour les gestionnaires





Votre rôle en tant que gestionnaire dans la création d'un milieu de travail psychologiquement sécuritaire

Comme gestionnaire, vous devez créer un milieu où vos employés et employées sont à l'aise de s'exprimer, de prendre des risques et de commettre des erreurs sans craindre de représailles. Vous avez la grande responsabilité de promouvoir la sécurité psychologique. Les employés et employées qui se sentent en sécurité sont plus susceptibles de s'engager pleinement, de proposer des idées et de remettre en question le statu quo de façon positive. Vous gagnez ainsi leur confiance, augmentez leur moral et réduisez leur roulement.



Communication ouverte

- À faire :
 - Encouragez la communication ouverte.
 - Écoutez vos employés et employées sans les interrompre.
 - Répondez de façon constructive.
- À ne pas faire
 - Ne leur faites pas de reproches.
 - Ne les jugez pas.
 - N'ignorez pas vos propres préjugés.



Rétroaction fréquente

- Donnez des commentaires précis.
- Présentez les erreurs comme des occasions d'apprentissage.
- Parlez de vos propres erreurs lorsque la situation s'y prête.
- Rappel : la vulnérabilité est une chose normale, même pour les gestionnaires.



Tolérance zéro

- Ne tolérez jamais le harcèlement, l'intimidation ou l'exclusion.
- Introduisez un processus clair pour les signalements.
- Faites savoir que toute forme de représailles ne sera pas tolérée.

Éléments à garder à l'esprit pour rendre votre milieu de travail psychologiquement sécuritaire :

1. Maintenez une communication ouverte pour partager vos observations et proposer des ressources.
2. Soyez raisonnable envers vos employés et employées et vous-même.
3. Faites une introspection et demandez de la rétroaction.



Signes avant-coureurs

Comme gestionnaire, vous êtes à la bonne place pour remarquer lorsque les membres de votre équipe éprouvent des difficultés. Soutenez-les en repérant les signes avant-coureurs d'un problème de santé mentale et en réagissant adéquatement.



Exemples de signes avant-coureurs fréquents :

- Changements d'humeur – irritabilité accrue, sautes d'humeur, signes de nervosité ou d'inquiétude
- Variation du rendement – non-respect des échéances ou diminution de la qualité du travail
- Fatigue régulière
- Absentéisme croissant
- Problèmes de dépendance – présence au travail sous l'influence de la drogue ou de l'alcool
- Conflit interpersonnel – conflit avec les collègues
- Repli sur soi – évitement des gens, des responsabilités et des événements sociaux



Gérer les signes avant-coureurs : Planifiez un entretien

- Dites que vous voulez « vérifier si tout va bien ». Informez la personne que vous voulez « vérifier » auprès d'elle comment vont les choses. Posez-lui des questions avec tact.
- Assurez la confidentialité de cette rencontre. Tenez la rencontre dans un endroit privé sans distraction.
- Offrez votre soutien.
- Évitez de lui poser des questions personnelles. C'est peu professionnel, contraire à l'éthique et vous n'en avez pas le droit.
- Planifiez une rencontre de suivi. Une première rencontre peut susciter de vives émotions chez une personne. Une deuxième rencontre serait peut-être plus propice à la conception d'un plan d'action ou d'une stratégie.
- Continuez de vérifier si tout va bien. Certes, vous ne devez pas harceler la personne, mais il est important de faire un suivi et des vérifications à intervalles réguliers.



Gérer l'absentéisme

L'absentéisme s'entend de l'absence fréquente d'une personne au travail. Il a une incidence sur les horaires et les échéances, et pourrait être le signe d'une cause plus grave, comme un problème de santé mentale. Comme gestionnaire, vous devez reconnaître l'absentéisme et intervenir avec tact pour soutenir votre équipe et maintenir sa productivité.



Qu'est-ce que l'absentéisme?

- Des absences fréquentes ou prolongées.
- Peu ou pas de préavis avant les absences.
- Les absences perturbent le flux de travail.



L'importance de s'occuper de l'absentéisme :

- L'absentéisme peut perturber l'organisation.
- L'absentéisme peut être le signe de problèmes de santé mentale plus profonds.
- Une gestion proactive de l'absentéisme peut réduire son incidence.



Quelles sont vos responsabilités en tant que gestionnaire?

- Gérez la charge de travail au sein de votre équipe
 - Un milieu de travail où la surcharge de travail est constante peut entraîner une pression et un stress affectant la santé mentale et physique, et une hausse de l'absentéisme.
- Protégez la vie privée
 - Vous êtes légalement responsable de préserver la vie privée des membres de votre équipe, et de garder confidentielles leurs préoccupations liées à leur santé mentale.
- Faites preuve de respect
 - En démontrant du respect, vous contribuez à favoriser la loyauté et à réduire le taux d'absentéisme.
- Offrez un leadership
 - Lorsque vos attentes sont claires et que vos employés et employées vous admirent, ils ou elles sont moins susceptibles d'éprouver du stress devant l'inconnu.
- Fournissez un soutien psychologique
 - Créez une culture d'ouverture permettant de discuter de la santé mentale. L'absentéisme est moins susceptible de survenir si les employés et employées se sentent en sécurité psychologiquement.
- Établissez un climat de confiance et faites preuve d'empathie
 - Parlez régulièrement à vos employés et employées pour minimiser les risques qu'ils ou elles développent un problème de santé mentale pouvant favoriser l'absentéisme.



Gérer les conflits

Les conflits font partie de la vie, même au travail. Lorsqu'ils ne sont pas bien gérés, le moral et la productivité de votre équipe peuvent en souffrir. Comme gestionnaire, vous devez aider vos employés et employées en cas de conflit en préservant leur santé mentale et en leur offrant un environnement sécuritaire et respectueux.



Les conflits interpersonnels peuvent avoir diverses causes :

- Mauvaise communication
- Stress lié aux échéances
- Différences de personnalité



Pour résoudre un conflit :

- Parlez aux personnes concernées.
- Recueillez tous les points de vue en évitant de tirer des conclusions hâtives
- Gérez le conflit à l'aide de la méthode en quatre étapes EPMP



La méthode EPMP : Évaluation, Planification, Mise en œuvre et Rétroaction.

- Évaluation
 - Évaluez la situation.
 - Recueillez les renseignements et les points de vue.
 - Évitez de tirer des conclusions hâtives.
- Planification
 - Élaborez un plan pour gérer la situation.
 - Encouragez les personnes concernées à adhérer au plan élaboré.
 - Veillez à ce que le plan que vous élaborez comporte des mesures concrètes.
- Mise en œuvre
 - Mettez en œuvre un plan d'action qui mise sur la collaboration.
 - Prenez en charge la gestion des comportements.
 - Veillez à préserver la vie privée des personnes concernées.
- Rétroaction
 - Prévoyez des rencontres de suivi avec les personnes concernées.
 - Évaluez régulièrement l'état d'avancement de votre plan.
 - Apportez des modifications à votre plan si nécessaire.

Comportement et responsabilité des employés et employées

Comprendre ce qui se cache derrière le comportement d'une personne est impossible; nous n'en n'avons pas l'expertise et ce n'est pas notre mandat. Toutefois, certains comportements sont inacceptables et peuvent nécessiter votre intervention.



Principales questions à se poser :

- Quelle est la fréquence du comportement?
- Le comportement a-t-il des conséquences sur les autres?
- Observez-vous un changement de comportement important?



Intimidation au travail

Parfois, le conflit ne découle pas d'un comportement difficile, mais bien de l'intimidation. Voici des conseils pour contrer l'intimidation au travail :

- Utilisez une approche proactive.
- Sensibilisez vos employés et employées.
- Soyez à l'écoute des diverses préoccupations.
- Protégez la confidentialité.
- Adoptez une approche cohérente.





Gérer les comportements préoccupants et l'intimidation au travail

L'idéal pour gérer un comportement préoccupant ou un cas d'intimidation au travail est de s'entretenir avec les personnes concernées. Ces discussions peuvent être difficiles, mais elles sont nécessaires.



Conseils pour tenir une conversation difficile :

- Réservez du temps et choisissez un endroit privé pour mener l'entretien.
- Pratiquez l'écoute active.
- Remerciez les personnes concernées d'avoir porté le problème à votre attention.
- Rassurez-les en leur disant que vous travaillerez ensemble pour trouver une solution.



Conseils pour responsabiliser vos employés et employées

- Soyez précis et factuel.
- Mettez l'accent sur le comportement et non la personne.
- Prenez en main la situation le plus tôt possible.
- Fixez des attentes et des conséquences claires.
- Veillez à suivre les pratiques et les processus de l'organisation.

Grâce à ces stratégies et à vos efforts constants pour créer un environnement psychologiquement sécuritaire, vous pourrez améliorer le mieux-être de votre équipe et peut-être ses performances. Gardez à l'esprit que le processus pour bâtir un environnement psychologiquement sécuritaire demande des efforts constants et une attention régulière. À mesure que vous poursuivez la promotion d'une communication ouverte, que vous fournissez des commentaires constructifs et que vous vous attaquez aux comportements nuisibles, vous remarquerez les effets positifs sur le moral et la participation de votre équipe et sur sa réussite globale. Soyez à l'écoute des besoins et osez essayer différentes approches pour offrir un milieu de travail psychologiquement sécuritaire pour tous les employés et toutes les employées.

La vie est plus radieuse sous le soleil

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. MH1176 04-25 adc-na

