

Accompagner le personnel lors de perturbations en milieu de travail



Un guide destiné aux gestionnaires pour favoriser la stabilité et offrir du soutien

Lors de perturbations en milieu de travail, qu'il s'agisse de moyens de pression, de réorganisations, voire de changements majeurs à une politique, les employés et employées peuvent réagir de manière très différente les uns des autres. Leur réaction dépendra souvent de l'ampleur de la perturbation, des effets directs sur eux et de leur implication dans des mesures collectives (par opposition à avoir continué de travailler).

Remettre en place un environnement de travail où règnent positivité et productivité est un processus unique à chaque équipe. Les gestionnaires pourraient avoir à gérer un arriéré de tâches, ajuster des processus, répondre aux préoccupations des clients et des parties prenantes et désamorcer les relations tendues qui pourraient s'être développées pendant la perturbation. Il est aussi important de prendre en considération la façon dont la collectivité au sens large a perçu les événements.

Certains employés ou employées pourraient réagir plus fortement en raison de leur situation de vie, de facteurs déclencheurs personnels ou de liens avec des événements passés stressants ou traumatiques. Il est tout à fait normal qu'il faille plusieurs jours ou semaines avant de revenir à un niveau de bien-être habituel après une perturbation.

Les gens en général sont plutôt résilients, et certains pourraient ne démontrer aucun effet négatif. Toutefois, vous et certains autres de vos employés et employées pourraient montrer des signes de stress et nécessiter de l'accompagnement lors des transitions dans le milieu de travail. Il n'est pas rare que certaines personnes qui vivent du stress minimisent ou évitent d'exprimer leurs réactions ou leurs préoccupations.

Les gestionnaires peuvent offrir du soutien:

Les perturbations et les relations tendues en milieu de travail peuvent faire en sorte que le personnel se sente impuissant ou agité. Les gestionnaires peuvent favoriser un environnement de soutien où il est possible de regagner un sentiment de contrôle, de compétence et de confiance.

- Repérer les employés et employées qui pourraient être plus affectés, comme ceux et celles directement exposés aux conflits ou qui vivent de l'épuisement physique ou émotionnel
- Veiller à ce que vous ou d'autres gestionnaires gardiez constamment les voies de communication ouvertes avec le personnel affecté
- Être proactif afin de favoriser la transition vers le retour aux activités normales
- Rester à l'écoute et accueillir les préoccupations du personnel dans le respect et la délicatesse



Signes de stress possibles

- Augmentation de la tristesse ou de l'inquiétude
- Anxiété ou sentiment de culpabilité
- Irritabilité ou agitation
- Fatigue ou manque d'énergie
- Frustration, ressentiment ou colère
- Conversations sous un modèle « nous contre eux »
- Difficultés à se concentrer, à prendre des décisions ou à terminer des tâches
- Davantage de distractions et d'absentéisme, ou déclin du rendement
- Attentes plus élevées envers les gestionnaires dans la hâte de recevoir des réponses

Accompagner le personnel lors de perturbations en milieu de travail

Stratégies pour soutenir votre



Façons pratiques d'aider le personnel:

- Soyez ouvert aux différentes perspectives, émotions et opinions de vos employés et employées, et reconnaissez-les sans jugement.
- Rappelez-leur que chaque personne a ses stratégies d'adaptation et ses forces.
- Encouragez votre équipe à rester en contact avec les collègues qui les soutiennent, leurs amis et leur famille.
- Exprimez certaines de vos propres réflexions, montrant ainsi que les gestionnaires aussi vivent la perturbation.
- Rassurez les gens en leur disant que l'intensité de l'anxiété et du stress peut fluctuer et ne sera pas la même d'une personne à l'autre.
- Faites preuve de patience alors que tout un chacun s'ajuste à sa nouvelle routine.
- Communiquez fréquemment et régulièrement avec votre équipe en donnant des nouvelles justes et pertinentes pour l'aider à se sentir informée et soudée.
- Aborder les préoccupations en lien avec le rendement de manière directe et constructive si quelqu'un a du mal à reprendre ses responsabilités.
- Agissez immédiatement si un comportement sonne l'alerte en termes de sécurité.
- Gardez l'œil ouvert, rencontrez régulièrement les membres de votre équipe et rassurez-les le plus souvent possible.

Offrir des ressources dans le cadre du PAEF:

- Soutien en santé mentale (consultations, TCC en ligne, ressources pour les enfants, programme Le Premier pas, Noojimo)
- Ressources pour les parents
- Conseils financiers et juridiques (sauf services juridiques en droit du travail)
- Soutien dans les étapes de transition de vie et de carrière (notamment le retour au travail)
- Encadrement en santé pour le maintien du bien-être physique

Pour les gestionnaires d'équipe:

- Les perturbations en milieu de travail peuvent être tout autant stressantes pour les gestionnaires. Prenez soin de votre propre bien-être et allez chercher du soutien à l'interne ou à l'externe, comme les services de PAEF, lorsque vous en ressentez le besoin.
- Expliquez clairement comment les employés et employées (et leurs personnes à charge, si possible) peuvent accéder à ces mêmes mesures de soutien.
- Communiquez avec l'équipe de direction de GreenShield pour demander une consultation auprès des RH ou d'un ou d'une gestionnaire si vous avez besoin d'aide pour soutenir votre personnel ou pour vous-même. (consultation@greenshield.ca)

Obtenez du soutien en cas de crise, offert en tout temps. No du soutien – 1 833 707-4747

Commencez aujourd'hui
app.greenshieldplus.ca/fr

