

Fiche d'animation

RESSENTIR

c'est recevoir un message

L'intelligence
des émotions au travail

MOUVEMENT
SANTÉ MENTALE
QUÉBEC



Promouvoir. Soutenir. Outiller.

Tous ensemble pour
une bonne santé mentale

etrebiendanssatete.ca

NOUS REMERCIONS :

Le ministère
de la Santé et des
Services sociaux

Capsana
Activez votre santé

 GROUPE
ENTREPRISES
EN SANTÉ

 fig

David Goudreault
Porte-parole

PEUR
COLÈRE
TRISTESSE
JOIE
SURPRISE
DÉGOUT
SÉRÉNITÉ
AMOUR
FIERTÉ
JALOUSIE

7 ASTUCES UTILES EN TOUT TEMPS !

Chaque année, jusqu'en 2025, le Mouvement Santé mentale Québec parle de l'une des 7 astuces pour se recharger, ces 7 solides fondations qui nous aident à garder une bonne santé mentale individuelle et collective. En 2020-2021, découvrez l'astuce *Ressentir!*

Abonnez-vous à l'infolettre du Mouvement pour suivre l'actualité tout au long de l'année sur etrebiendanssatete.ca.

Le Mouvement Santé mentale Québec est un regroupement d'organismes communautaires voué à créer, développer et renforcer la santé mentale.

PRÉSENT PARTOUT AU QUÉBEC ET ENGAGÉ DANS LES RÉGIONS PAR L'ACTION DES ORGANISMES MEMBRES :

SMQ - Bas-Saint-Laurent • SMQ - Chaudière-Appalaches • SMQ - Côte-Nord
SMQ - Haut-Richelieu • SMQ - Lac-Saint-Jean • SMQ - Rive-Sud
SMQ - Pierre-De Saurel • ACSM - Filiale de Québec • ACSM - Filiale Saguenay
CAP Santé Outaouais • Comité Prévention Suicide L-s-Q • PCSM • RAIDDAT



Que permet l'astuce *Ressentir* ?

***Ressentir*, c'est recevoir un message à travers nos émotions. Celles-ci jouent un rôle important dans nos vies, car elles ont pour fonction de nous envoyer un signal pour nous renseigner sur nos besoins. En étant à leur écoute, on s'ouvre pour les accueillir, les reconnaître et vivre avec elles. *Ressentir*, c'est prendre conscience que les émotions ne sont ni bonnes ni mauvaises, elles sont utiles.**

L'objectif de cette fiche d'animation

Proposer aux personnes gestionnaires, responsables d'équipe, cheffes de service, conseillères en ressources humaines, déléguées sociales et aux réseaux d'entraide des outils faisant valoir l'importance des pratiques suivantes :

- **Prendre soin de son bien-être psychologique, de son équilibre émotionnel, de sa santé mentale, tout comme celui des employé-es.**
- **Apprivoiser les émotions, les reconnaître, apprendre à vivre en leur compagnie pour notre bien-être personnel, professionnel et collectif.**
- **Prendre en considération le baromètre émotif de l'équipe de travail pour améliorer le mieux-être au travail.**
- **Initier des espaces de parole permettant les partages de vécu.**

Deux volets vous sont proposés dans cette fiche



Informations



Exercices et pistes d'action

Lorsque l'on prend l'avion, on nous informe qu'en cas de problème, il est essentiel d'appliquer d'abord notre propre masque à oxygène avant d'aider les autres. Il en va de même pour la santé mentale. Prendre le temps de développer et renforcer son propre bien-être psychologique permet d'être mieux outillé-e pour intervenir au travail et donner l'exemple.

Les gestionnaires sont un exemple

Dès son arrivée en poste, Julie, gestionnaire d'une fondation, a choisi de terminer le travail à 17 h. Elle saluait les employé-es avant de partir. Après quelques semaines, les employé-es, qui jusqu'ici finissaient tard leur journée à l'exemple du précédent gestionnaire, se sont rendu compte que toutes et tous pouvaient quitter le bureau à 17 h. Les heures supplémentaires sont maintenant réservées aux situations d'exception.

La santé mentale est un équilibre dynamique entre les différentes sphères de la vie : sociale, physique, spirituelle, économique, émotionnelle et mentale. Elle nous permet d'agir, de réaliser notre potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie et d'apporter une contribution à la communauté. Elle est influencée par les conditions de vie, les valeurs collectives dominantes ainsi que les valeurs propres à chaque personne. Être en bonne santé mentale permet de jouir de la vie.

Il n'y a pas de santé sans santé mentale¹. La mise en œuvre d'un programme de bien-être au travail peut contribuer à l'épanouissement professionnel des salarié-es de même qu'à l'amélioration de l'ambiance de travail au sein des équipes et au renforcement du climat de respect et d'écoute. Une telle politique contribue aussi à prévenir les risques psychosociaux en amont des manifestations aiguës de stress, de violence ou d'épuisement².

Le saviez-vous ?

Le saviez-vous ?

Les programmes mis en place visant le bien-être en milieu de travail «ont plus de chances d'avoir des retombées positives lorsqu'ils appuient les employé-es dans toutes les sphères de la santé mentale, depuis sa promotion jusqu'à l'intervention et aux soins⁵».

Et vous, sentez-vous que votre organisation est outillée ?

75 % des organisations ne sont pas certaines d'avoir les connaissances ou le soutien requis pour intervenir efficacement en matière de santé mentale³. Pourtant, 70 % des employé-es au Canada sont préoccupé-es par la santé et la sécurité psychologiques au travail⁴.



GRUPE
ENTREPRISES
EN SANTÉ

Le Groupe Entreprises en santé est le chef de file de la santé et du mieux-être au travail. Il offre aux employé-es ainsi qu'aux employeurs et employeuses, de l'information, des outils et de la reconnaissance afin de promouvoir les meilleures pratiques de santé et mieux-être en milieux de travail.

Pour en savoir plus, visitez : groupeentreprisesensante.com

¹ ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS).

² INRS. « Bien-être au travail », *Santé et sécurité au travail*, [en ligne]. [<http://www.inrs.fr/risques/bien-etre-travail/ce-qu-il-faut-retenir.html>].

³ FINANCIÈRE SUN LIFE. « Sondage sur le mieux-être », 2013, [en ligne]. [<https://www.sunlife.ca/static/canada/Sponsor/About%20Group%20Benefits/Group%20benefits%20products%20and%20services/Health%20and%20wellness/2013-Sun-Life-Buffett-National-Wellness-Survey-FR.pdf>].

⁴ COMMISSION DE LA SANTÉ MENTALE DU CANADA. « Santé mentale en milieu de travail », *CSMC-MHCC*, [en ligne]. [<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/ce-que-nous-faisons/sante-mentale-en-milieu-de-travail>].

⁵ DELOITTE. « Une étude de Deloitte révèle que les programmes de santé mentale en milieu de travail ont des retombées importantes », *Deloitte*, Communiqué de presse, 2019, [en ligne]. [<https://www2.deloitte.com/ca/fr/pages/communiqués-de-presse/articles/significant-roi-for-workplace-mental-health-programs.html>].



Ressentir au travail, c'est humain

Nous passons 90 % de notre temps d'éveil à ressentir des émotions⁶.

C'est biologique, naturel et normal. Alors, comme elles nous habitent, rien de mieux que de les accepter, les apprivoiser et apprendre à vivre avec elles! Comme personne cheffe d'équipe, gestionnaire, conseillère en ressources humaines ou déléguée sociale, nous avons tout intérêt à les reconnaître, à tantôt les utiliser, tantôt les mettre en veilleuse pour prendre du recul, tantôt évaluer si c'est la situation ou notre propre histoire qui cause cette émotion. Les émotions sont un GPS qui nous guide dans nos vies.

Chaque journée de travail apporte son lot d'émotions qui guident nos pensées, notre attention, nos perceptions, notre motivation, nos interprétations, nos choix et nos actions⁷. On est découragé par la charge travail, enthousiasmé par l'arrivée d'une nouvelle ressource, désorienté par la remarque d'un-e employé-e, fière du résultat d'un projet, soucieux de ce qui se passe à la maison, inquiet de ne pas respecter les délais prescrits, surprise par la reconnaissance des collègues, découragé de se sentir entre l'arbre et l'écorce, confiante en l'avenir de son équipe, offusqué par la manière d'agir devant les erreurs et les réussites, etc.

Prenez-vous le temps d'observer l'influence du travail sur vos émotions et sur celles des personnes qui travaillent avec vous ? Que remarquez-vous ?

Étant donnée la place qu'occupent les émotions dans nos vies, il est impossible de les laisser à la porte du travail. Pourtant, la vision qui oppose émotion à raison a longtemps primé et elle se rencontre encore aujourd'hui. Selon ce point de vue, les émotions affectent la productivité et l'efficacité⁸. Or, les études en neurosciences ont prouvé hors de tout doute que les émotions et les processus cognitifs sont indissociables.

Vivre dans notre milieu de travail des expériences émotionnelles que l'on ne tire pas au clair et qui sont désagréables **peut amener le désir de quitter son emploi, l'épuisement professionnel, la baisse du niveau de satisfaction⁹.**

Le saviez-vous ?

⁶ MIKOLAJCZAK, Moïra. «Améliorer son intelligence émotionnelle, pourquoi pas à l'école?», *TEDx Talks*, Université catholique de Louvain, 2016, [en ligne]. [https://www.youtube.com/watch?v=KK_IUuhAfs0]

⁷ LAFRANCHISE, Nathalie, Louise LAFORTUNE et Nadia ROUSSEAU. «Insertion professionnelle, émotions, compétence émotionnelle et accompagnement des personnes enseignantes», *Symposium : Émotions et compétences émotionnelles des personnels éducatifs et scolaires : quels impacts sur la pédagogie et le bien-être au travail?*, Strasbourg, 2007, [en ligne]. [http://aref2007.u-strasbg.fr/actes_pdf/AREF2007_Nathalie_LAFRANCHISE_445.pdf].

⁸ SOARES, Angelo. «Au cœur des services : les larmes au travail», *PISTES (Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé)*, 2000, [en ligne]. [<https://journals.openedition.org/pistes/3819#toc>].

⁹ COSSETTE, Michel et Marie-Claude LÉPINE. «Servir les clients avec le sourire : un cadre motivationnel pour mieux prédire les stratégies de régulation émotionnelle», *CIRANO (Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations)*, 2010, [en ligne]. [<https://cirano.qc.ca/files/publications/2010s-39.pdf>].

L'intelligence des émotions, une compétence recherchée

Les cinq composantes de l'intelligence émotionnelle

1 La conscience de soi, c'est le premier pas vers la compréhension de son expérience émotionnelle. En écoutant ses émotions et les messages qui lui sont associés, nous reconnaissons nos besoins et notre pouvoir d'agir. Par exemple, si un projet de renouvellement de la politique salariale me préoccupe, j'ai peut-être besoin de mettre en place une démarche collective pour me sentir soutenu-e. Je peux aussi me sentir excité-e devant ce nouveau défi et avoir besoin de calme et de temps sans réunions pour me concentrer.

Cultivez-vous votre capacité à observer et accueillir vos émotions pour pouvoir identifier les besoins qui les accompagnent?

2 La maîtrise de soi, c'est accepter le fait que « les émotions jouent un rôle utile et constituent une source d'informations clés pour orienter nos comportements¹² ». Par la maîtrise de soi, on veut s'opposer à « la spontanéité impulsive » de nos émotions et au « contrôle rigide qui cherche à les nier ou à les refouler¹³ ».

Vous donnez-vous du temps pour comprendre l'information liée à vos émotions sur vos choix, vos relations, votre potentiel? Comment utilisez-vous ces informations? Et la maîtrise de soi dans tout ça?

3 La motivation, c'est identifier les émotions qui nous font sentir à notre place dans notre travail, qui révèlent le sens que nous donnons à notre activité professionnelle. Cette motivation nous incite à nourrir les émotions qui nous font avancer tout en acceptant celles qui peuvent nous désorienter.

Dernièrement, quelles émotions vous ont rappelé le sens que vous donniez à votre travail et pourquoi se sont-elles manifestées? Il peut y en avoir plusieurs!

L'intelligence émotionnelle est considérée comme l'une des dix compétences les plus recherchées en 2020¹⁰. C'est le psychologue américain Daniel Goleman qui, en 1995, a introduit la notion d'intelligence émotionnelle au travail. Il explique que « le quotient intellectuel n'est pas suffisant pour définir l'intelligence d'une personne, car il néglige une part essentielle du comportement humain : les réactions émotionnelles¹¹. »

Le saviez-vous?

4 L'empathie, c'est éprouver de la compassion pour soi et pour les autres, en pratiquant notamment l'écoute bienveillante et active, celle qui porte attention au langage verbal et non verbal, sans jugement ni interprétation. Cette écoute permet la création d'un climat de confiance pour accueillir les émotions des autres, même celles que nous n'avons pas forcément envie d'entendre, sans nous laisser envahir.

Osez-vous les discussions courageuses avec vous-même et avec vos collaborateurs? Quels en sont les bénéfices?

Saviez-vous que des formations existent pour outiller à la communication consciente et à l'intelligence émotionnelle? Renseignez-vous sur les formations continues auprès des départements de gestion des universités!

5 Les habiletés sociales sont finalement la somme des quatre composantes de l'intelligence émotionnelle nommées plus haut. Prendre conscience de nos émotions et de leur rôle nous équipe pour accueillir avec bienveillance et respect celles de nos collaboratrices et collaborateurs. Ces habiletés nous aident à communiquer avec les équipes de travail et à prendre en considération leur baromètre émotif.

Avez-vous déjà ignoré des états émotifs, les vôtres ou ceux de personnes qui travaillent avec vous? Quelles en ont été les conséquences?

Le saviez-vous?

Selon Daniel Goleman, l'intelligence émotionnelle et les compétences qui y sont associées **joueraient un rôle deux fois plus important dans le succès d'une entreprise** que l'intelligence intellectuelle et les connaissances techniques¹⁴.

¹⁰ Forum économique mondial, Davos, 2017.

¹¹ GOLEMAN, Daniel. *L'intelligence émotionnelle*, Paris, J'ai Lu, 2014, 2 t.

¹² LA GREAT-WEST, CENTRE POUR LA SANTÉ EN MILIEU DE TRAVAIL. « Les émotions et leurs fonctions », *La gestion en matière de santé mentale*, [en ligne]. [https://www.strategiesdesantementale.com/mmhm/pdf/Articles/Les_emotions_et_leurs_fonctions.pdf].

¹³ JÉZÉQUEL, Myriam. « L'art de tirer parti de ses émotions au travail », *Revue RH, CRHA (Ordre des conseillers en ressources humaines agréés)*, 2011, [en ligne]. [<https://ordrecrha.org/ressources/revue-rh/archives/l-art-de-tirer-parti-de-ses-emotions-au-travail>].

¹⁴ DESROSIERS, Pierrette. « Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle? », *Pierrette Desrosiers*, [en ligne]. [<http://pierrettedesrosiers.com/intelligence-emotionnelle/>].

L'art du travail émotionnel

Le travail émotionnel c'est l'art de gérer ses émotions. Que l'on soit face à une personne, à un groupe, en plein échange ou autre, le travail émotionnel consiste à mobiliser ou cacher des émotions «en fonction de ce qui est approprié pour la situation et de ce qui est attendu par l'employeur¹⁵», sans tenir compte de ce que nous ressentons réellement. Ce travail requiert des «compétences souvent invisibles, mais exigées¹⁶». Par exemple : sourire à un client mécontent, ne pas laisser paraître sa peur devant un élève violent, retenir ses larmes devant une injustice ou le décès d'une personne à l'urgence, mettre en pause sa colère. Le contexte organisationnel joue un rôle déterminant dans ce travail émotionnel. **Cependant, l'art du travail émotionnel consiste à savoir où nous voulons mettre nos émotions sans les enfouir ou se les cacher.**

Avez-vous remarqué que votre activité professionnelle et votre milieu de travail vous demandaient d'effectuer un travail émotionnel? Observez-vous la même chose chez les autres employé-es?

Ressentez-vous régulièrement le besoin de faire une pause de vos émotions lorsque vous êtes au travail?

Des espaces de parole existent-ils pour favoriser les échanges entre pairs, les rencontres et les échanges sur les situations difficiles, le partage des émotions pour éviter de les enfouir?

Les groupes de parole entre pairs sont des espaces de discussion libre, de partage d'expériences. **Ils favorisent le soutien social et peuvent agir comme coussin de sécurité pour que l'on parle de ses émotions.** Les groupes de parole permettent de «prendre un temps d'arrêt et de recul professionnel afin d'échanger sur divers sujets ayant trait au travail¹⁷».

Le saviez-vous?

S'éloigner du travail émotionnel genré

Ressentir est inné, mais la manière dont nous exprimons nos émotions est influencée par plusieurs déterminants. Parmi eux, les stéréotypes de genre qui conduisent notamment à une division sexuelle du travail émotionnel¹⁸. «Dans le monde de la virilité, les larmes sont associées à la faiblesse, à la féminité, à la lâcheté¹⁹». De cette manière, les hommes sont associés à des tâches qui peuvent leur demander d'être «durs, rudes, froids²⁰», alors que seront confiées aux femmes des «tâches qui demandent de la tendresse, de la gentillesse, de la délicatesse, de la sensibilité, de l'intuition, de la douceur, etc.²¹». **Or, peu importe notre métier ou notre milieu, nous vivons tous et toutes des émotions.**

À votre avis, les stéréotypes de genre contribuent-ils encore aujourd'hui à la division sexuelle du travail émotionnel? Trouvez-vous que, dans votre milieu de travail, certaines émotions sont genrées, qu'elles sont plus ou moins acceptables selon le genre? Le constatez-vous dans le poste que vous occupez? Et dans ceux de vos collègues?

Le saviez-vous?

Le «stress dramaturgique» est celui qui est «engendré par le rôle que l'on joue dans la vie quotidienne, par l'effort que l'on déploie dans la gestion de la présentation de soi et, particulièrement, **dans la lutte pour garder les apparences sociales qui sont incohérentes avec les émotions, les sentiments que l'on ressent et les conceptions que l'on a de soi-même²²».**

¹⁵ COSSETTE, Michel et Marie-Claude LÉPINE. *op. cit.*

¹⁶ TREMBLAY-LEVASSEUR, Carolle-Anne. «Le travail émotionnel : la part invisible de votre quotidien», *Radio-Canada*, 2019, [en ligne]. [<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1147038/travail-emotionnel-sourire-bonheur-femme-charge-professionnel-controle>].

¹⁷ POMERLEAU, Diane, Marie ALDERSON et Sylvie DÉCARIE. «L'espace de parole au service des collectifs de travail : pour un milieu plus satisfaisant chez les infirmières dispensant des soins à domicile», *L'infirmière clinicienne*, vol. 10, 2013, [en ligne]. [https://revue-infirmiereclinicienne.ugaq.ca/Parutions/documents/Pomerleau_2013_InfirmiereClinicienneVol10no1pp96-105.pdf].

¹⁸ SOARES, Angelo. «Au cœur des services : les larmes au travail», *op. cit.*

^{19 20 21 22} *Ibid.*

4 ÉTAPES POUR *RESSENTIR*



Exercice en solo

Écouter ses émotions et les messages qui leur sont associés est utile pour ouvrir le dialogue avec les autres. L'exercice suivant n'est pas figé dans le temps; vos réponses seront différentes selon l'heure, le jour, la semaine, le mois. Composer avec ses émotions, c'est avant tout en prendre conscience. Au travail, le rythme s'accélère souvent et nos émotions avec. Pourtant, celles-ci demandent du temps pour être ressenties. **Les 4 étapes pour ressentir qui suivent sont des repères utiles à tout moment.**

Repensez à une situation qui vous a fait vivre une ou plusieurs émotions particulières au travail.

1 Observez sans juger ce qui s'est passé en vous, dans votre corps, dans votre cœur et dans votre tête.

Décrivez simplement les sensations physiques et les pensées qui vous ont traversé-e. Exemples : *je me suis senti-e grande, écrasé, à l'étroit, excité, léger.*

2 Accueillez vos émotions en cherchant à les préciser. On peut en ressentir une ou plusieurs à la fois. Faites-leur de la place plutôt que de les combattre. Parfois, nous pouvons les laisser en suspens pour mieux y revenir – parce que nous animons une réunion, nous accueillons un-e nouvel-le employé-e, nous répondons à une urgence. Qui dit accueillir une émotion ne dit pas automatiquement l'exprimer.

Quelles émotions avez-vous vécues au travail? Comment les avez-vous gérées?

Bien souvent, on manque de mots pour décrire ce que l'on ressent. Voici quelques exemples d'émotion : *inspiration, attendrissement, émerveillement, enthousiasme, excitation, motivation, énervement, frustration, irritation, agacement, jalousie, peine, découragement, déception, tristesse, indifférence, hésitation, nervosité, désespoir, débordement, crainte, inquiétude, panique, agitation, embarras, confusion, incertitude, étonnement, stupéfaction, gêne, répugnance, écœurement, honte, vexation.*

3 Identifiez le ou les besoins liés aux émotions ressenties. Comme le tableau de bord d'une automobile dont un témoin lumineux signale qu'il est temps de faire le plein, l'émotion indique qu'un besoin se manifeste.

Quel est votre besoin? Ou quels sont vos besoins? Exemples : *confiance, détente, amusement, inspiration, clarté, cohérence, reconnaissance, autonomie, honnêteté, créativité, partage, protection, amour, réconfort, calme, repos.*

4 Choisissez de répondre à vos besoins en étant à l'écoute de ce qui est important pour vous et en prenant conscience de votre pouvoir d'agir sur la situation. Exemples : *se donner du temps, se ressourcer, écouter les autres, prendre une décision, chercher du soutien, nommer l'injustice.*

Quel ou quels besoins choisissez-vous?



Partagez les 4 étapes pour ressentir avec les personnes qui travaillent avec vous. Utilisez l'aide-mémoire que vous pouvez télécharger ou commander sur etrebien danssatete.ca

OSER LES DISCUSSIONS COURAGEUSES



Exercice en groupe

Tout problème laissé en suspens risque de générer des émotions néfastes pour la santé mentale. Avec la création de conditions favorables aux échanges, des solutions peuvent être proposées. Cela peut se traduire par :

- › la recherche de solutions avec les personnes concernées;
- › la recherche collective de solutions;
- › la mise en œuvre d'une solution par les personnes responsables;
- › la création d'un espace d'information sur la situation;
- › l'organisation d'un temps de rencontre collective où règnent confiance et bienveillance.

Engager la discussion avec soi-même sur sa propre expérience émotionnelle nous outille pour l'ouvrir ensuite avec les autres. Ces discussions nous aident à comprendre les liens entre les expériences émotionnelles des personnes avec qui l'on travaille et le contexte organisationnel dans lequel on évolue. **Ainsi, on ouvre des pistes de réflexion et d'action en vue d'accroître notre bien-être et celui de nos collègues.**

Prendre le pouls des émotions de votre équipe

Les émotions sont un très bon thermomètre de notre état. En prendre le pouls régulièrement permet de nous informer sur le bien-être des personnes avec qui nous travaillons. Pour cela, un exercice simple, rapide et amusant peut être proposé au début des rencontres d'équipe.

Chaque membre de l'équipe présent est invité à :

- 1** écrire sur un papier une émotion ou un état qui l'habite à l'instant présent;
- 2** former une boule avec ce papier;
- 3** jeter, en même temps que les autres, sa boule de papier n'importe où dans la salle;
- 4** ramasser la boule de papier la plus proche de soi puis la rejeter;
- 5** répéter ces deux dernières étapes pendant une quinzaine de secondes;
- 6** ramasser la boule de papier la plus proche de soi; à tour de rôle, chacun-e lit ce qui y est écrit sans jugement ni interprétation.

La personne qui anime la rencontre participe elle aussi à ce jeu. Cela permet de prendre conscience de l'état émotif dans lequel votre équipe se trouve au moment présent, de poursuivre la rencontre de travail et de revoir les stratégies si nécessaire.

INITIER DES GROUPES DE PAROLE ENTRE PAIRS



Exercice pour passer du *je* au *nous*

Les groupes de parole sont des espaces d'échange entre pairs. Ils peuvent être mis en place dans l'ensemble d'une organisation, concerner des groupes spécifiques – équipes de travail, personnes conseillères en ressources humaines, gestionnaires – ou autres.

L'objectif est de créer un espace accessible pendant le temps de travail, où les échanges sont libres et se déroulent dans un climat de confiance sur des sujets concernant le travail. Ces espaces de parole ne doivent pas être imposés. Ils doivent encourager le partage en groupe sur des situations problématiques ou en tout cas délicates ou complexes. Le partage crée une dynamique qui vise à « déjouer [...] le repli sur soi, à favoriser l'estime de soi et à développer l'esprit d'entraide²³ ».

Mettre en place un groupe de parole avec ses pairs ou dans des équipes de travail nécessite une préparation en amont. Car les groupes de parole peuvent différer d'un milieu de travail à l'autre, selon le corps de métier, le contexte organisationnel ou autre caractéristique. Exposer l'idée d'un groupe de parole aux personnes concernées est une première étape importante : elle aidera à bien définir la forme, l'espace et le fonctionnement qui conviendront aux besoins et à la réalité de l'organisation. Le travail de coconstruction n'empêchera pas l'évolution du groupe de parole et des personnes qui y participent.

**Le but n'est pas la recherche de solutions, mais l'échange, le partage, la réflexion.
Par exemple, un groupe de parole s'adressant à...**

› des infirmières ou infirmiers donnera lieu à un échange sur les émotions liées à un décès dans leur service;

› des gestionnaires ouvrira la discussion sur les formes de travail émotionnel à adopter dans une situation perturbante;

› des agent-es d'un centre d'appels favorisera la discussion sur les façons de gérer leurs émotions lors d'entretiens avec des client-es mécontent-es.

²³ Cabinet APSST. « Les groupes de parole au travail », [en ligne]. [<http://www.apsst.fr/groupes-de-parole-au-travail.html>].

POUR ALLER PLUS LOIN

Restez à l'affût! Abonnez-vous à l'infolettre du Mouvement sur etrebiendanssatete.ca!

Des webinaires sur l'astuce *Ressentir* seront offerts gratuitement en 2020-2021!



Ressources

- Le Mouvement Santé mentale Québec et ses groupes-membres offrent des conférences et des ateliers. Contactez-nous sur etrebiendanssatete.ca.
- Le Groupe Entreprises en santé offre aux employé-es ainsi qu'aux employeurs et employeuses, de l'information, des outils et de la reconnaissance afin de promouvoir les meilleures pratiques de santé et mieux-être en milieu de travail. En joignant la Communauté Entreprises en santé, vous aurez accès gratuitement à tous les outils permettant de réussir une Démarche Entreprises en santé, aux webinaires thématiques ainsi qu'à la formation «Les incontournables pour amorcer une démarche de santé et mieux-être au travail». Pour en savoir plus, visitez : groupeentreprisesensante.com
- L'organisme L'Autrement dit a créé [La roue des émotions](#) pour favoriser la prise de conscience des émotions. (*La commande de roues implique des frais.*)
- L'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) offre des [fiches portant sur les indicateurs de la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail](#).
- Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) met à la disposition du public des [fiches d'informations sur les facteurs de risques psychosociaux au travail](#).

Lectures, balados

- DROLET, Muriel. « Mieux gérer ses émotions au travail », *CRHA*, [en ligne]. [<http://www.portailrh.org/gestionnaire/fiche.aspx?f=32112>].
- DULUDE, Catherine. « Comment cultiver l'art de l'intelligence émotionnelle », *Atman^{co.}*, [en ligne]. [<https://atmanco.com/fr/blog/capital-humain/comment-cultiver-art-intelligence-emotionnelle/>].
- GOLEMAN, Daniel. *L'intelligence émotionnelle. Accepter ses émotions pour développer une intelligence nouvelle*, Paris, J'ai Lu, 2003, 2 t.
- LARIVEY, Michelle. *La puissance des émotions*, Montréal, Les Éditions de l'Homme, 2002.
- LUPIEN, Sonia. « Peut-on vraiment contrôler ses émotions », *Radio-Canada*, 2018, [en ligne]. [<https://ici.radio-canada.ca/premiere/emissions/medium-large/segments/chronique/56987/sante-mentale-peut-on-vraiment-controler-emotions-sonia-lupien>].
- RODET, Philippe et Yves DESJACQUES. *Le management bienveillant*, Paris, Eyrolles, 2017.
- RUSSEL HOCHSCHILD, Arlie. *Le prix des sentiments. Au coeur du travail émotionnel*, Paris, Éditions La Découverte, 2017.
- SOARES, Angelo. « Les émotions dans le travail », dans *Travailler*, 2003/1, no 9, Martin Média, [en ligne]. [http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=TRAV&ID_NUMPUBLIE=TRAV_009&ID_ARTICLE=TRAV_009_0009].
- SOARES, Angelo. « Le prix d'un sourire. Travail, émotion et santé dans les services », dans HARRISON, D. et C. LEGENDRE, *Santé, sécurité et transformation du travail*, Presses de l'Université du Québec, 2002, [en ligne]. [http://www.angelosoares.ca/chapitres/Le_prix_dun_sourire-1.pdf].
- VAIR, Nicolas. « Émotions », *Louie Media*, [en ligne]. [<https://louiemedia.com/emotions>].