

Des conseils pour bâtir une équipe résiliente

Donnez l'exemple. C'est en vous observant que les membres de votre équipe apprennent comment gérer un problème. Assurez-vous donc de faire preuve de résilience. Bien que vous puissiez avoir une opinion tranchée ou une vive réaction à l'égard d'une situation, efforcez-vous de maîtriser vos émotions et concentrez-vous sur la résolution du problème. Votre résilience sera contagieuse!

Tolérez les erreurs. Bâtir une équipe résiliente signifie également que vous donnez à vos employés suffisamment de marge de manœuvre pour prendre des décisions et faire quelques erreurs, à l'occasion. Faites savoir à vos employés qu'il est acceptable de faire une erreur tant qu'elle sera corrigée par la suite. Par contre, fixez des attentes claires à cet égard : vos employés doivent assumer la responsabilité de leurs erreurs, y trouver une solution, en tirer des leçons et faire le nécessaire pour éviter qu'elles se reproduisent.

Amenez votre équipe à apprivoiser le changement. Le changement est inévitable, et il nous prend souvent au dépourvu. Selon le guide [Managing through Change](#) (en anglais seulement) offert par le PAE de l'Université de Californie à Davis aux États-Unis, l'adaptation à un changement qui entraîne une perte et bouleverse les certitudes et le sentiment de contrôle des gens exige de la débrouillardise et un solide réseau de soutien personnel et professionnel. Dynamisez votre environnement de travail en faisant du changement une chose naturelle et fréquente. Vos employés apprendront ainsi à s'adapter et pourraient même y prendre goût. Par exemple, vous pourriez faire changer les employés de poste de travail tous les deux mois, ou leur assigner pour une semaine un rôle différent. En plus de créer de nouveaux liens, ces initiatives améliorent leur capacité d'adaptation et leur offrent une occasion de se familiariser avec d'autres fonctions dans l'organisation.

Utilisez un langage positif. Plutôt que de répondre « non » ou « je ne peux pas » à une demande, trouvez des moyens d'y donner suite. Cela ne signifie pas que vous devez accepter les demandes déraisonnables, mais simplement qu'il serait bon d'examiner toutes les options avant de prendre une décision. Par exemple, si un membre de votre équipe désire participer à un séminaire coûteux sur la gestion logistique, qui dépasse votre budget, vous *refuserez* probablement sa demande. Cependant, il pourrait y avoir des solutions de rechange qui pourraient obtenir votre *assentiment*. Peut-être le séminaire est-il offert en ligne à un prix réduit ou existe-t-il d'autres cours en ligne sur la même matière que l'employé pourrait suivre au bureau?

Présentez les difficultés comme des occasions de perfectionnement. Là où vous voyez un obstacle, une autre personne voit une occasion. Les obstacles et les occasions exigent tous les deux des efforts, mais c'est votre perception qui détermine comment vous allez gérer la situation. Si vous vous faites une montagne de la moindre difficulté, vous serez probablement très malheureux en la gravissant. Par contre, si vous y voyez un défi à relever et de nouvelles possibilités, vous l'escaladerez avec plus de plaisir et vous aimerez peut-être renouveler l'expérience.

Bâtir une équipe résiliente

Vous avez sans doute déjà entendu cette expression : « C'est quand les choses se corsent qu'on reconnaît les gens qui ont du caractère ». Ne serait-il pas merveilleux si tous les membres de votre équipe étaient en mesure d'aborder les problèmes les plus ardues avec dynamisme, enthousiasme et détermination? La résilience et l'esprit d'équipe ne sont pas des créations d'un jour; il faut investir temps et efforts pour les développer, les entretenir et les renforcer. Suivez ces conseils pour améliorer la résilience de votre équipe et l'aider à affronter l'adversité en toute confiance.

Vous désirez obtenir un soutien complémentaire? Grâce à un éventail de ressources, votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) peut vous offrir des suggestions. Communiquez avec votre PAEF au 1 800 361-5676 ou visitez le site Web travailsantevie.com.

- **Faites preuve de résilience.** En tant que gestionnaire, votre façon d'agir et de vous comporter donne le ton aux employés. Avez-vous déjà vu un entraîneur de la Ligue nationale de hockey qui manquait de concentration en préparant son équipe aux séries éliminatoires? Vous êtes l'entraîneur en chef, et votre façon de gérer le stress aura une incidence sur la réaction au stress de vos employés. Efforcez-vous de réaliser un équilibre travail-vie personnelle et de maîtriser vos émotions. Lorsque vous vous heurtez à un obstacle, assurez-vous que votre comportement correspond à celui que vous souhaitez voir chez vos employés.
- **Gérez le changement avec grâce et concentration.** Êtes-vous en mesure d'improviser malgré l'incertitude qu'entraîne le changement? Le changement fait partie de la vie et la capacité à la gérer et à s'y adapter est un signe de résilience. Tandis que certains apprivoisent le changement avec aisance, chacun peut apprendre à gérer le changement.
- **Intégrez la souplesse à votre environnement de travail.** Vous savez à quel point il est important de concilier votre travail et votre vie personnelle. Il est facile de l'oublier, mais il en va de même pour vos employés. Des aménagements de travail flexibles peuvent faire la différence entre une équipe résiliente et facile à gérer et un groupe d'employés à bout de nerfs. En outre, en intégrant plus de souplesse à votre environnement de travail, vous montrez aux employés qu'il est important d'être flexible et accommodant.
- **Donnez à vos employés les moyens de résoudre des problèmes.** Bien que vous puissiez être tenté d'intervenir pour résoudre un problème ou un conflit que l'on vous a signalé, incitez les membres de votre équipe à trouver des solutions. Comme ils connaissent sans doute mieux le problème, ils sont susceptibles de savoir comment le surmonter. En encourageant vos employés à explorer des pistes de solution, vous jetez les bases d'une équipe plus résiliente.
- **Aidez vos employés à trouver un sens dans leur travail.** Il est important que chaque membre de l'équipe se sente apprécié. Même les tâches les plus banales servent à quelque chose, et chaque membre de votre équipe contribue à la réussite de votre organisation. Plus vous êtes en mesure de montrer aux employés que leur contribution produit un effet positif sur vos clients, leurs collègues et la société en général, plus il leur sera facile de donner un sens à leur travail. Le fait de mieux comprendre en quoi leur travail est utile stimulera leur engagement, leur enthousiasme et leur dynamisme.
- **Favorisez le mentorat.** Même si vous êtes déjà un modèle et un mentor pour vos employés, vous pouvez faire appel à des collègues pour les encadrer et inspirer. Chacun a des connaissances et du savoir-faire à partager et peut tirer avantage du mentorat, que ce soit à titre de mentor ou de mentoré.

Pour bâtir une équipe résiliente, vous devez avant tout connaître vos réactions à l'égard de l'adversité, des difficultés et du changement. Commencez par adopter vous-même le comportement que vous souhaitez voir chez vos employés et donnez-leur les moyens de résoudre des problèmes. Offrez à vos employés plus de flexibilité, aidez-les à comprendre l'utilité de leur travail et faites de vous l'ambassadeur du mentorat. Si vous persévérez dans ce sens, vous constaterez que votre équipe deviendra graduellement plus résiliente.

Vous désirez obtenir un soutien complémentaire? Grâce à un éventail de ressources, votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) peut vous offrir des suggestions. Communiquez avec votre PAEF au 1 800 361-5676 ou visitez le site Web travailsantevie.com.