

MANIFESTEZ DE LA GRATITUDE

ENVERS VOTRE ÉQUIPE

Tout au long de la pandémie, des reportages ont mis en relief diverses manifestations de gratitude de la part de la population, comme le fait de faire du bruit en frappant sur des casseroles en appui aux travailleurs de la santé ou d'afficher des pancartes aux fenêtres en guise de remerciement. Les manifestations de soutien du public sont certes encourageantes, mais la gratitude devrait également se ressentir au sein même de l'entreprise¹. Idéalement, l'expression d'une telle gratitude devrait être ancrée dans votre culture organisationnelle, car elle a de nombreux effets positifs, tant pour la personne qui reçoit les remerciements et la reconnaissance que pour celle qui les communique. Elle permet notamment de créer des liens et de favoriser la confiance, en plus d'accroître la résilience face au stress².

CONSEILS DE GRATITUDE

- Lorsque vous témoignez votre gratitude à une équipe ou aux membres de l'entreprise dans son ensemble, n'oubliez pas de remercier également ceux dont la contribution peut sembler moins apparente. Le fait de se sentir valorisé favorise la confiance et l'enthousiasme, un avantage dont toute l'équipe bénéficiera².
- Lorsque vous témoignez votre gratitude à une personne, adaptez votre méthode aux préférences de celle-ci. Par exemple, certaines personnes ne sont pas à l'aise d'être félicitées en public. Veillez à demander aux membres du personnel ce qu'ils préfèrent avant de vous livrer à toute forme de reconnaissance.
- La liste suivante, élaborée par Christopher Littlefield, propose des idées pour vous aider à exprimer votre gratitude de manière judicieuse³ :
 - **Soyez authentique** : Pourquoi cette personne/équipe mérite-t-elle ma reconnaissance?
 - **Soyez spécifique** : Qu'ai-je vécu ou observé?
 - **Évaluez le processus** : De quoi les employés ont-ils eu besoin pour accomplir ce qu'ils ont fait?
 - **Évaluez les retombées** : Quels effets leurs actions ont-elles eu sur moi, sur l'équipe ou sur le client/patient?



INSPIREZ-VOUS DE CE QUE D'AUTRES ONT FAIT

Vous cherchez des moyens d'exprimer votre gratitude? Voici quelques idées.

Idées pour exprimer votre reconnaissance sur le plan individuel ou de l'équipe

Notes manuscrites

Aller un peu plus loin en envoyant une note manuscrite personnalisée peut avoir un effet considérable lorsque vous souhaitez exprimer votre reconnaissance envers une équipe ou une personne. N'oubliez pas de tenir compte des conseils ci-dessus afin que votre message soit le plus significatif et authentique possible.

Une marque d'appréciation

Offrir de petits cadeaux distinctifs peut être une autre façon de témoigner votre gratitude. Ceux-ci peuvent être de différentes natures, comme une collation que l'on sait appréciée, une carte-cadeau pour un endroit en particulier, une possibilité de perfectionnement professionnel ou la chance de partager un repas ensemble pour souligner l'occasion (même si cela doit se faire virtuellement).

Idées de marques de reconnaissance à l'échelle de l'entreprise

Mur de remerciements

L'unité de soins intensifs de l'hôpital Queensway Carleton, situé à Ottawa (Ontario), a rassemblé toutes les cartes de remerciement remises par les patients et créé un mur de remerciements près de l'entrée du personnel⁴. Vous pourriez vous inspirer de cette idée et l'adapter à l'environnement virtuel en faisant apparaître vos propres notes de remerciement sous forme d'économiseurs d'écran dans les ordinateurs de votre personnel⁵.

Arbre de reconnaissance

Kaiser Permanente, un fournisseur de soins de santé aux États-Unis, a utilisé des « arbres de reconnaissance » afin de transmettre de la gratitude dans l'ensemble de ses établissements. De grands arbres en papier sont suspendus à des endroits bien en vue dans leurs hôpitaux et leurs centres médicaux, auxquels les employés sont encouragés à suspendre quelques notes sur un papier en forme de feuille ou de pomme, exprimant leur reconnaissance envers leurs collègues de travail ou pour diverses expériences qu'ils ont ensemble partagées⁶.

RÉFÉRENCES

- 1 SHANAFELT, T., J. RIPP et M. TROCKEL, « Understanding and Addressing Sources of Anxiety Among Health Care Professionals During the COVID-19 Pandemic » dans *JAMA*, 2020.
- 2 THE GREATER GOOD SCIENCE CENTRE AT UC BERKELEY, *Gratitude as Medicine: A Survival Kit for Health Care Organizations*, [En ligne], 2018. Lien : ggsc.berkeley.edu/images/uploads/Gratitude_as_Medicine_Survival_Kit.pdf.
- 3 LITTLEFIELD, C., « How to Give and Receive Compliments at Work » dans *Harvard Business Review*, 2019. Lien : [How to Give and Receive Compliments at Work \(hbr.org\)](https://hbr.org/2019/04/how-to-give-and-receive-compliments-at-work/).
- 4 @QCHOttawa, « Notre unité de soins intensifs a rassemblé toutes les cartes de remerciement des patients reçues au cours de la dernière année et a créé un mur tapissé de vos bons mots, juste à côté de l'entrée des employés – un petit quelque chose pour égayer leur journée à leur arrivée. » [traduction] – *Twitter*, 7 juillet 2021, 10 h 49. Lien : twitter.com/QCHOttawa/status/1412816164238106633.
- 5 O.C. TANNER, « How 8 Companies Are Leveraging Employee Recognition During COVID-19 », 2020. Lien : https://www.octanner.com/insights/articles/2020/7/7/how_8_companies_are_.html.
- 6 BROZENA, C., « How Gratitude Can Reduce Burnout in Healthcare » dans *Greater Good Magazine*, 2018. Lien : https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how_gratitude_can_reduce_burnout_in_health_care.