# Do you know what resilience is?

In a psychological context, resilience is the ability to deal with stress and adversity in a positive manner. It is the process of adapting well when facing difficult experiences or significant sources of stress.

In a work context, resilience is the ability to bounce back and return to a normal state during significant change. It is the process of continuing on a positive developmental trajectory, and the ability to handle future challenges.

Change resilience (resilience to change) has become a highly sought skill in the workplace. When employees are resilient to change, they possess the ability to rise to the challenges of a turbulent and stressful work environment and turn that stress in a constructive and positive manner. Resilient people visualize changes as opportunities for growth and development rather than seeing it as an overwhelming obstacle. That being said, while overwhelmed employees can display behaviours that can affect their productivity and reputation at work (absenteeism, depression), resilient employees are more likely to demonstrate commitment, control and desire to undertake new challenges, and to be healthier individuals. Resilience does play a key role in our effectiveness at work and in other aspects of our life!

Characteristics of resilient employees:

* They identify and control their own emotions and understand those of others.
* They are independent and have good self-esteem.
* They form and maintain respectful and harmonious relationships with their partners.
* They resolve conflicts and make informed decisions.
* They are committed to the organisation and take part in the decision making process.
* They are positive, focused, flexible, adaptable, organized and proactive.

Contrary to popular belief, resilience is not an instinctive characteristic. Long-term research has shown that resilience is a characteristic acquired through life experiences and that it is a way of thinking and behaving that develops over time. The good news is that anyone can be resilient! Resilience is something you can build and learn and it is a valuable quality to develop.

Points to remember:

* Resilience is a mindset-a way of thinking positively.
* Resilience can be developed and strengthened.
* Positive, focused, flexible, adaptable, organized and proactive are characteristics of resilient employees.

Tips and tricks to build resilience:

* R - Relationships: work on improving your interpersonal communication and build a strong social network.
* E - Energy: Reenergising during stress period and directing energy fruitfully.
* S- Stress: Coping with stress and knowing your limits.
* I - Information: Work effectively with the information available.
* L - Letting go: Allow yourself to move on to new ways.
* E - Evaluation: Review the event and learn from your experience.

How managers and leaders can help employees develop their resilience?

As managers and leader often look for resilience in employees, it is possible for them to assist employees in developing that asset. It is important to create opportunities for '’resilience recovery’’ following a major change process. As major changes initiatives draw on lots of energy and strength from employees, not allowing time for recovery may result in loss of resiliency (no commitment and no energy for further involvement). In addition, these easy resilience recovery tips may assist in retaining the commitment and the engagement of your employees.

1. Feedback and Rewards:
   * Provide feedback to employees about their performance and contributions to the change strategy;
   * Provide short term reward opportunities to employees when they adapt well to new situations, this will strengthen their commitment;
   * Set attainable targets and deadlines (these are needed to help build employees momentum and self-efficiency;
2. Provide Emotional Support:
   * Recognise and accept that individuals travel the road of change at varying speeds;
   * Connect with employees and show genuine empathy;
   * Communicate directly with employees as managers and executive level managers
3. Employee Involvement:
   * Provide opportunities for employees to input into the design of the post-transition state;
   * Help people '’live the vision’’ by translating the vision at a local level;
   * Involve supervisors and managers in the review process following the transition;
   * Help overcome any remaining resistance by involving employees in addressing matters that directly impact their role and what they do.
4. Engagement:
   * Continue to communicate strongly and directly with employees (inform them on how the change has benefited the organization and what they are expected to do, etc.)

For many of us, change can often be difficult and a source of stress.

[To know your degree of change resilience, you can complete the quiz on change resilience.](http://cicintranet.ci.gc.ca/connexion/hr-rh/workplace-lieu/change/PDF/resilience_quiz.pdf)

[You can also view and print our poster promoting resilience in the workplace.](http://cicintranet.ci.gc.ca/connexion/hr-rh/workplace-lieu/change/PDF/promoting_resilience.pdf)

Our unit is committed to working with our clients within CIC in a collaborative, ethical, and professional manner.

[For tools or to learn more about how our team can support you to successfully navigate a change, please contact us.](http://cicintranet.ci.gc.ca/connexion/hr-rh/workplace-lieu/change/index-eng.aspx)

**"It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent, but the one most responsive to change"** - Charles Darwin

# Savez-vous ce qu’est la résilience?

Dans le contexte de la psychologie, la résilience est la capacité de composer avec le stress et l’adversité de façon positive. Il s’agit du processus de saine adaptation lorsque l’on vit des expériences difficiles ou que l’on fait face à d’importantes sources de stress.

Dans le contexte du travail, la résilience est la capacité de rebondir et de revenir à un état normal après un changement important. Il s’agit du processus de poursuite d’une trajectoire développementale positive, et de la capacité de faire face aux défis futurs.

La résilience au changement est devenue un atout grandement recherché en milieu de travail. Lorsqu’un employé est résilient au changement, il possède la capacité de relever les défis d’un environnement de travail turbulent et stressant et de gérer ce stress de manière constructive et positive. Les personnes résilientes voient les changements comme des occasions de croissance et de perfectionnement au lieu de les voir comme des obstacles accablants. Ceci étant dit, si les employés accablés peuvent présenter des comportements pouvant affecter leur productivité et leur réputation au travail (absentéisme, dépression), les employés résilients, eux, sont plus susceptibles de faire preuve d’engagement, de contrôle et de désir à relever le nouveau défi et d’être des individus plus en santé. La résilience joue un rôle clé dans notre efficacité au travail et dans d’autres aspects de notre vie!

Caractéristiques d’un employé résilient

* Il repère et contrôle ses propres émotions et comprend celles des autres.
* Il est indépendant et a une bonne estime de lui-même.
* Il établit et entretient des relations respectueuses et harmonieuses avec ses collègues.
* Il règle les conflits et prend des décisions éclairées.
* Il est engagé à l’égard de l’organisation et participe au processus décisionnel.
* Il est positif, concentré, souple, capable d’adaptation, organisé et proactif.

Contrairement à la croyance populaire, la résilience n’est pas une caractéristique instinctive. Des recherches à long terme ont démontré que la résilience est une caractéristique acquise au cours des expériences de vie et que c’est une façon de penser et d’agir qui se développe au fil du temps. La bonne nouvelle est que tout le monde peut devenir résilient! La résilience est quelque chose que vous pouvez bâtir et apprendre et elle est une qualité précieuse à développer.

Points à ne pas oublier

* La résilience est un état d’esprit - une façon de penser de manière positive.
* La résilience peut être développée et renforcée.
* Les employés résilients sont positifs, concentrés, souples, capables d’adaptation, organisés et proactifs.

Trucs et conseils pour bâtir la résilience

* R - Relations : efforcez-vous d’améliorer votre communication interpersonnelle et établissez un solide réseau social.
* E - Énergie : Faites le plein d’énergie pendant les périodes de stress et dirigez l’énergie de façon efficace.
* S - Stress : Composez avec le stress et connaissez vos limites.
* I - Information : Travaillez efficacement avec l’information disponible.
* L - Lâcher prise : Permettez-vous d’explorer de nouvelles voies.
* E - Évaluation : Passez en revue l’événement et apprenez de votre expérience.

De quelle façon les gestionnaires et les leaders peuvent-ils aider les employés à bâtir leur résilience?

Puisque les gestionnaires et leaders recherchent souvent des employés résilients, il leur est possible d’aider les employés à développer cette qualité. Il est important de créer des occasions de « rétablissement » après un processus de changement important. Les initiatives de changement majeures demandant beaucoup d’énergie et de force aux employés, le fait de ne pas accorder de période de rétablissement peut donner lieu à une perte de résilience (pas d’engagement et pas d’énergie pour participer davantage). En outre, les trucs faciles de rétablissement qui suivent peuvent contribuer à conserver l’engagement et la participation de vos employés.

1. Rétroaction et récompenses
   * Donnez de la rétroaction aux employés au sujet de leur rendement et de leur contribution liés à la stratégie de changement;
   * Offrez des possibilités de récompense à court terme aux employés lorsque ceux-ci s’adaptent bien aux nouvelles situations, cela renforcera leur engagement;
   * Fixez des objectifs et des échéances atteignables (ils sont nécessaires pour donner un élan et de l’autonomie aux employés).
2. Offrir du soutien affectif
   * Reconnaître et accepter le fait que les personnes empruntent la route du changement à des rythmes différents;
   * Établir des liens avec les employés et faire preuve d’une authentique empathie;
   * En tant que gestionnaires directs et gestionnaires du niveau exécutif, il est recommandé de communiquer directement avec les employés.
3. Participation des employés
   * Donner aux employés l’occasion de faire part de leurs commentaires au sujet de la situation post-transition;
   * Aider les personnes à « vivre la vision » en transposant la vision à un niveau local;
   * Faire participer les superviseurs et les gestionnaires au processus d’examen qui suit la transition;
   * Aider à surmonter toute résistance qui demeure en permettant aux employés de régler les questions qui ont des répercussions directes sur leur rôle et ce qu’ils font.
4. Engagement
   * Continuer de communiquer de façon énergique et directe avec les employés (les informer de la façon dont les changements ont été profitables à l’organisation et de ce qu’on attend d’eux, etc.).

Pour nombre d’entre nous, le changement peut souvent être difficile et s’avérer source de stress.

[Pour connaitre votre degré de résilience au changement, vous pouvez compléter le questionnaire sur la résilience au changement.](http://cicintranet.ci.gc.ca/connexion/hr-rh/workplace-lieu/change/PDF/resilience_quiz-f.pdf)

[Vous pouvez de plus consulter et imprimer notre affiche de promotion de la résilience.](http://cicintranet.ci.gc.ca/connexion/hr-rh/workplace-lieu/change/PDF/promouvoir_resilience.pdf)

Notre unité est déterminée à collaborer avec nos clients au sein de CIC de façon éthique et professionnelle.

[Pour avoir des outils ou en apprendre davantage sur la façon dont notre équipe peut vous aider à passer avec succès à travers un changement, veuillez communiquer avec nous.](http://cicintranet.ci.gc.ca/connexion/hr-rh/workplace-lieu/change/index-fra.aspx)

**« Les espèces qui survivent ne sont pas les espèces les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s’adaptent le mieux aux changements »** - Charles Darwin