

## LA GESTION EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE



### QUESTIONS D'EXAMEN

À imprimer, vous pouvez obtenir la clé de correction auprès du Centre pour la santé mentale en milieu de travail de Great-West Life.

Les questions qui suivent sont à choix multiples, ou des énoncés « vrai ou faux ». Veuillez répondre à chaque question en sélectionnant la réponse qui vous semble le plus appropriée, dans le cadre de la formation que vous venez de suivre.

1. Le devoir d'accommoder les employés :

- a) est exigé selon la loi, pour les déficiences physiques et mentales, tel que stipulé selon le code des droits de la personne.
- b) est la responsabilité de l'employeur.
- c) représente une surcharge de travail pour les collègues.

2. Quels renseignements personnels peuvent être divulgués aux collègues, et de quelle façon :

- a) le partage d'information dépend de la personne qui a la déficience.
- b) le partage d'information peut se faire seulement par l'entremise du gestionnaire, mais avec l'autorisation de la personne qui a la déficience.
- c) le diagnostic médical devrait être partagé seulement lorsque l'employé présente un risque pour les autres.

3. Un professionnel de la santé possédant une formation adéquate serait plus apte à déterminer quelle est la meilleure façon d'accommoder un employé avec une déficience liée à des problèmes de santé mentale.

- a) Vrai
- b) Faux

4. Les collègues qui craignent un employé avec des problèmes de santé mentale devraient :
  - a) faire part de leurs craintes. Et il faudrait également qu'un processus soit élaboré pour réduire leurs craintes.
  - b) se faire dire de ne pas parler de leurs craintes à cause de la confidentialité exigée.
  - c) recevoir une formation pour les conscientiser aux problèmes de santé mentale.
  
5. Gérer pour produire un rendement élevé :
  - a) peut être bon pour la santé mentale en milieu de travail.
  - b) devrait être évité dans le cas d'employés avec des problèmes de santé mentale.
  - c) signifie que les normes sont uniformes pour tous les employés.
  
6. Si le problème peut être lié à un trouble émotionnel, la gestion du rendement devrait tout d'abord commencer par :
  - a) le gestionnaire devrait donner des conseils clairs à l'employé pour qu'il sache comment il doit atteindre ses objectifs de travail.
  - b) le gestionnaire devrait indiquer clairement qu'il désire appuyer l'employé afin qu'il réussisse au travail.
  - c) une auto-évaluation de l'employé pour déterminer ses propres forces et faiblesses.
  
7. « La résolution de conflit » :
  - a) devrait préserver la dignité de chaque intervenant tout en permettant à tous de se concentrer sur une solution afin de surmonter l'obstacle que présente la source du conflit.
  - b) devrait d'abord et avant tout répondre aux besoins et aux attentes de l'entreprise.
  - c) devrait toujours se réaliser de façon formelle par une tierce partie professionnelle.

8. Il est important d'identifier tous les faits liés au conflit avant d'en venir à une résolution :

- a) Vrai
- b) Faux

9. Pendant une résolution de conflit entre employés, le gestionnaire :

- a) doit jouer le rôle de leader.
- b) devrait plutôt discuter avec chaque employé séparément pendant le processus.
- c) devrait expliquer l'importance de résoudre le conflit dans un climat sécuritaire et respectueux pour que le résultat soit une entente mutuelle, qui permette aux deux parties d'aller de l'avant.

10. Demander à un employé ce dont il a besoin dans le cadre d'un retour au travail lui donne trop de contrôle sur la situation.

- a) Vrai
- b) Faux

11. Le stress est subjectif. Ce qui laisse une personne indifférente peut être une source d'anxiété importante pour quelqu'un d'autre, donc :

- a) il vaut mieux laisser le médecin préciser quelles tâches de travail sont stressantes.
- b) il peut être injuste de demander au gestionnaire d'offrir un milieu de travail moins stressant.
- c) si l'employé déclare que sa source de stress est le gestionnaire, vous devriez transférer cet employé à une autre division.

12. La colère d'un travailleur ne doit jamais être tolérée en milieu de travail.

- a) Vrai
- b) Faux

13. Pour être équitable en tant que gestionnaire, il est important de réagir de la même manière envers tout travailleur qui démontre des émotions négatives au travail.
- a) Vrai
  - b) Faux
14. Quand un travailleur est bouleversé, la meilleure chose à faire, c'est de faire preuve de sympathie.
- a) Vrai
  - b) Faux
15. Quand un travailleur ou un groupe de travailleurs exprime des émotions négatives – p. ex. en raison d'un conflit ou d'un manque de motivation - la meilleure stratégie est...
- a) « Je ne devrais pas m'en mêler, parce que je risque d'aggraver la situation en le bouleversant davantage. »
  - b) « Chaque travailleur a des hauts et des bas. Cela finira par se régler tout seul; de plus, cela ne me regarde vraiment pas. »
  - c) « Je devrais répondre de façon agressive pour qu'ils sachent qu'il y aura des conséquences lorsqu'ils adoptent de tels comportements. »
  - d) Aucune de ces réponses.

16. Quel rôle jouent nos émotions?

- a) Elles motivent l'action.
- b) Elles communiquent des informations utiles aux autres.
- c) Elles nous communiquent à nous-mêmes des informations utiles au sujet des choses qui ont de l'importance à nos yeux.
- d) Toutes ces réponses.

17. Les travailleurs doivent développer les compétences nécessaires pour gérer mes réactions émotionnelles négatives, quelles qu'elles soient. Ce n'est pas à moi de deviner comment chaque travailleur se sent dans une situation donnée.

- a) Vrai
- b) Faux

18. En tant que gestionnaire, il est important de toujours cacher ses émotions.

- a) Vrai
- b) Faux

19. Avec un peu d'effort et de planification, je peux contrôler mon niveau de stress au travail ainsi que les effets qu'il a sur moi et sur les autres.

- a) Vrai
- b) Faux