

Bienvenue à la bibliothèque des vidéos de formation QMR

Volume 2 : Vidéo de formation sur la *Diversité*

Introduction:

Ce volet de la **bibliothèque des vidéos de formation QMR** consiste en six scènes qui répondent à des défis associés aux problématiques de la diversité en milieu de travail. Chacune des scènes est suivie d'une brève discussion d'experts en ressources humaines, du milieu judiciaire, ainsi que des spécialistes de la diversité qui réviseront les points clés assimilés.

Notre méthodologie d'apprentissage :

La **bibliothèque des vidéos de formation QMR** est une ressource flexible pouvant être adaptée à différentes situations :

- Inclure dans un programme de formation conçu et présenté par votre entreprise
- Utiliser pendant une session de suivi pour les employés étant déjà familiers avec le sujet abordé
- Présenter par le chef d'équipe ou le superviseur pour aider un groupe à se concentrer sur un défi précis concernant les comportements
- Utile pour entamer la discussion portant sur une grande variété de problématiques reliées au travail d'équipe

Vous pouvez donc adapter cette ressource d'apprentissage selon vos besoins spécifiques.

Ce guide offre à l'animateur une série de questions qui peuvent servir à stimuler la discussion après le visionnement d'une scène en particulier. Nous recommandons la méthodologie suivante dans la plupart des cas:

1. Accueillez les participants, *présentez* le sujet qui sera abordé et expliquez pourquoi cette session de formation a été planifiée.
2. Visionnez la *scène vidéo*. Arrêtez avant que la discussion des experts ne débute.
3. Distribuez les *feuilles de travail* et demandez aux participants de répondre aux questions tout en notant leurs idées.
4. Animez une *discussion* en posant les questions une à la fois et demandez du feedback aux participants. Pour vous aider, votre Guide de l'animateur contient des suggestions de réponses à ces questions.
5. Visionnez la discussion des experts pour *renforcer les points clés* soulevés lors de votre discussion.

En achetant la **bibliothèque de vidéos de formation QMR**, Quality Media Resources vous octroie un permis permettant à votre entreprise de faire les copies nécessaires de ce guide et des feuilles de travail. .

La bibliothèque des vidéos de formation QMR - Volume II

La série *Diversité*

INDEX

<u>Scénario #</u>	<u>Titre</u>	<u>Problématiques</u>
1	Pas mon type	Peur de l'homosexualité ; acceptation de collègues ayant une orientation sexuelle différente
2	Une de nos meilleures	Stéréotypes féminins et masculins ; harcèlement ; gérer les préjugés de la clientèle
3	Entre deux feux	Stéréotypes raciaux et ethniques ; les responsabilités du personnel lorsque confronté à un commentaire racial déplacé
4	L'esprit de Noël	Compréhension face aux croyances religieuses ; célébrations religieuses au travail
5	La chaise roulante	Se concentrer sur les habiletés du personnel plutôt que sur les incapacités ; stéréotypes et suppositions sur les différentes capacités du personnel
6	L'incompréhension	Surmonter une des barrières de la communication: la différence d'âges ; apprendre des collègues plus âgés et / ou plus jeunes que soi

Les scénarios sont suivis d'une série de feuilles de travail qui contiennent les questions de discussion pour chacune des scènes.

SCÉNARIO UN : *Pas mon type*

Que perd Phil dans cette scène ?

(Phil perd un collègue et un ami ; il perd son emploi ; il perd l'opportunité de faire valoir ses talents et habiletés en vue du succès de l'entreprise ; il perd également la chance de passer outre ses stéréotypes.)

Que perd Glen dans cette scène ?

(Glen perd un bon collègue ; il perd un ami ; il perd l'opportunité d'apprendre des choses à propos de ses peurs et la possibilité de les apprivoiser.)

Que perd l'entreprise dans cette scène ?

(L'entreprise perd un excellent employé ; elle perd l'argent qu'il en coûtera pour embaucher et former un remplaçant ; elle perd quelqu'un qui connaît bien une communauté spécifique.)

Qu'aurait pu faire l'entreprise pour éviter ces pertes ?

(L'entreprise aurait pu offrir de la formation traitant de l'orientation sexuelle ; si les dirigeants étaient au courant de la situation entre Phil et Glen, ils auraient pu intervenir sous forme de médiation et offrir des solutions de résolution de conflits, dans le but de faire savoir à Phil qu'il y avait autre chose à faire que de quitter son emploi.)

Quelle leçon pouvons-nous retirer de cette situation ?

(Si vous êtes inconfortable à l'idée des orientations sexuelles, il est préférable de l'exprimer clairement et d'être ouvert à la discussion : comment pouvez-vous travailler efficacement avec une personne ayant une orientation sexuelle différente de la vôtre ? Les entreprises auraient avantage à offrir son support aux employés qui font face à des problématiques difficiles où leurs valeurs et croyances sont en conflit.)

SCÉNARIO DEUX : ***Une de nos meilleures***

Ceci est-il un cas de harcèlement sexuel ?

(Parce que Norm persiste malgré les indications claires de Diana qui n'est pas intéressée à sortir avec lui, cette situation entre dans la catégorie du harcèlement sexuel.)

Comment Alice aurait-elle pu agir différemment avec le client ?

(Alice aurait pu parler avec le client et justifier sa décision de choisir Diana pour ce compte ; elle aurait pu élaborer une stratégie avec Diana, impliquant Norm si Diana le jugeait nécessaire ; elle aurait eu avantage à adopter une approche d'équipe pour répondre aux besoins légitimes du client sans toutefois discriminer une de ses meilleures employées.)

Norm aurait dû se comporter de quelle façon ?

(Norm devrait respecter les habiletés de Diana et apprécier sa contribution à l'équipe ; il faudrait qu'il accepte que lorsqu'une collègue féminine refuse ses avances, c'est qu'elle n'est vraiment pas intéressée ; il aurait avantage à collaborer avec les membres de son équipe plutôt que de les considérer comme étant des concurrents ; il devrait cesser d'agir selon ses propres intérêts.)

Dans ce scénario, que perd l'entreprise ?

(Elle perd la contribution de Diana dans ce dossier ; l'entreprise fera peut-être face à des poursuites en harcèlement sexuel avec les coûts rattachés à un tel processus ; elle pourrait perdre une excellente employée si Diana décidait de partir ; enfin, l'entreprise perd l'opportunité de développer une équipe plus forte qui pourrait répondre aux objections et aux besoins de sa clientèle.)

Si vous aviez été Diana, qu'auriez-vous fait ?

SCÉNARIO TROIS : *Entre deux feux*

Kim se fait-elle harceler dans cette scène ?

(Même si le comportement offensif n'est pas directement adressé à Kim, elle pourrait se sentir harcelée. La question est : "comment se sent-elle face à ce comportement ?")

Que devrait faire Bob ?

(Si les commentaires de Tracie sont incorrects, Bob a la responsabilité de lui faire savoir. En acceptant ce genre de commentaires, nous pouvons laisser croire que nous les approuvons. Bob pourrait dire une phrase tout à fait non menaçante telle : "Je suis mal à l'aise lorsque tu dis de telles choses. Je préférerais que tu t'abstiennes de parler de groupes ethniques de cette façon".)

Que devrait faire Kim ?

(Kim a la même responsabilité que Bob, c'est-à-dire d'exprimer à Tracie ce qu'elle ressent. Encore une fois, l'utilisation d'une phrase non menaçante qui ferait savoir à Tracie comment Kim se sent face à ce comportement aurait toutes les chances d'avoir un impact positif. Par exemple : "Ça me dérange vraiment de t'entendre parler des gens d'origine japonaise de cette façon. Je crois que c'est injuste de parler ainsi de tout un peuple".)

Selon vous, d'où vient la colère de Tracie envers les Japonais ?

(Tracie se sent peut-être menacée de perdre son emploi ; elle pense peut-être que les gens d'origine étrangère sont responsables de ses problèmes financiers ; elle est peut-être en colère contre une personne japonaise en particulier et, en généralisant, transmet cette colère à tous les Japonais ; il est également possible qu'elle ne fasse que répéter ce qu'elle a entendu de d'autres personnes.)

Quel est le danger lorsque des caractéristiques négatives sont apposées à tout un groupe ethnique ou à toute une nation ?

(Ce genre de stéréotypes peut faire en sorte que nos entreprises doivent se priver de gens très compétents venant de différents pays ; dans le pire des scénarios, cela peut mener à des actions dangereuses et même à de la violence contre certains groupes ; en dénigrant un groupe de personnes, nous risquons qu'ils se sentent traités avec moins de dignité qu'ils ne le méritent.)

SCÉNARIO QUATRE : *L'esprit de Noël*

Cette célébration de Noël est-elle appropriée ?

(Alors que les célébrations dans le milieu de travail peuvent faire partie d'une culture organisationnelle, la façon dont la fête de Noël fut organisée dans cette scène semble incorrecte. Il apparaît clairement que le superviseur met de la pression pour que tous les membres de l'équipe soient présents même s'ils sont réticents.)

Dans la scène, qu'est-ce qui indique que l'équipe pourrait être en période trouble ?

(Personne ne se sent libre d'exprimer ce qu'il ressent à propos de cette fête de Noël. Lorsque Ali annonce qu'il ne sera pas présent, il le regrette aussitôt. Les membres de cette équipe n'ont pas été responsabilisés à prendre des décisions, même en ce qui a trait à l'organisation de festivités.)

Comment l'entreprise pourrait-elle mieux répondre à la problématique de la diversité religieuse ?

(Cette entreprise a besoin d'être sensibilisée au fait qu'il existe différentes croyances religieuses au sein de son personnel et que toute célébration devrait respecter ces croyances. Une célébration de "fin d'année", tout simplement, serait plus appropriée. Une autre solution : le comité qui organise ces fêtes devrait impliquer des membres de différentes communautés religieuses.)

Comment les employés devraient-ils agir lorsqu'ils font face à une célébration religieuse différente qui les rend mal à l'aise ?

(Le point clé est la communication. Chaque employé devrait se sentir libre d'exprimer ses inquiétudes ou ses sentiments à l'équipe et au chef d'équipe. Une entreprise qui prend la décision d'organiser une célébration religieuse au travail sans consulter ses employés risque d'être confrontée à de sérieux problèmes. Si les membres de l'équipe avaient au moins une chance de s'exprimer là-dessus, l'entreprise pourrait déterminer le genre de célébration qui conviendrait à tous.)

SCÉNARIO CINQ : *La chaise rolante*

Qu'est-ce que l'entreprise a perdu dans cette situation ?

(L'entreprise a perdu un membre de son personnel très important ; elle perdra aussi l'argent nécessaire à l'embauche et à la formation d'un remplaçant ; elle a perdu l'expérience de Heather et les points positifs que ses incapacités physiques pourraient apporter à son travail ; l'entreprise pourrait faire face à des poursuites judiciaires si Heather choisissait cette option.)

Qu'est-ce que Heather a perdu dans cette scène ?

(Heather a perdu l'opportunité de contribuer au sein d'une entreprise qu'elle connaît bien et qui fait partie de sa vie depuis plusieurs années ; elle a perdu des chances d'avancement à cause des gens qui ne jugeaient que ses incapacités, refusant d'admettre et de valoriser ses talents et habiletés.)

Qu'est-ce que la direction aurait dû faire dans cette situation ?

(Les membres de la direction devraient traiter Heather avec le même respect qu'ils traitent tous les autres qui ont posé leur candidature pour cette promotion ; ils auraient eu avantage à la consulter pour vérifier s'il y avait des raisons pour lesquelles elle ne pourrait pas faire ce travail ; ils auraient pu lui demander de quoi elle aurait eu besoin pour accomplir les tâches de ce nouveau poste et ensuite déterminer si ces besoins étaient raisonnables.)

Selon vous, de quoi Heather aurait-elle eu besoin pour accomplir les tâches reliées à ce poste ?

(Une réduction des voyages, l'identification d'hôtels, de restaurants et autres lieux offrant les services requis pour les gens se déplaçant en fauteuil roulant.)

SCÉNARIO SIX : *L'incompréhension*

Quelle est la source du problème entre Shannon et Laura ?

(Elles semblent incapables de communiquer.)

Comment des personnes de générations différentes, qui ont possiblement des valeurs différentes, peuvent-elles travailler ensemble de façon efficace ?

(Elles devraient commencer par se respecter. Lorsqu'elles auront accepté que leur façon de faire n'est pas nécessairement la seule, elles pourront débiter à se parler des différents avantages de leur méthode respective. Avant de pouvoir écouter l'autre, chacune doit devenir consciente de ses propres stéréotypes et des peurs qu'elle ressent.)

Comment Shannon et Laura arriveront-elles à régler ce problème ?

(Elles auront possiblement besoin d'un médiateur pour les sortir de cette impasse. Elles auraient aussi besoin de considérer leurs intérêts communs plutôt que de rester chacune sur ses positions. Elles devront utiliser la reformulation pour s'assurer de s'être bien comprises. Elles devront trouver des terrains d'entente pour bâtir une relation empreinte de respect. Ensuite, elles pourront discuter des choses sur lesquelles elles ont des opinions différentes.)

Quels sont les stéréotypes possibles des jeunes envers les gens plus âgés ? Quel sont les stéréotypes possibles des gens plus âgés envers les jeunes ?

Juger les gens selon leur âge ou d'autres stéréotypes peut affecter l'efficacité au travail. Pourquoi?

FEUILLE DE TRAVAIL

SCÉNARIO UN : *Pas mon type*

Que perd Phil dans cette scène ?

Que perd Glen dans cette scène ?

Que perd l'entreprise dans cette scène ?

Qu'aurait pu faire l'entreprise pour éviter ces pertes ?

Quelle leçon pouvons-nous retirer de cette situation ?

FEUILLE DE TRAVAIL

SCÉNARIO DEUX : *Une de nos meilleures*

Ceci est-il un cas de harcèlement sexuel ?

Comment Alice aurait-elle pu agir différemment avec le client ?

Norm aurait dû se comporter de quelle façon ?

Dans ce scénario, que perd l'entreprise ?

Si vous aviez été Diana, qu'auriez-vous fait ?

FEUILLE DE TRAVAIL

SCÉNARIO TROIS : *Entre deux feux*

Kim se fait-elle harceler dans cette scène ?

Que devrait faire Bob ?

Que devrait faire Kim ?

Selon vous, d'où vient la colère de Tracie envers les Japonais ?

Quel est le danger lorsque des caractéristiques négatives sont apposées à tout un groupe ethnique ou à toute une nation ?

FEUILLE DE TRAVAIL

SCÉNARIO QUATRE : *L'esprit de Noël*

Cette célébration de Noël est-elle appropriée ?

Dans la scène, qu'est-ce qui indique que l'équipe pourrait être en période trouble ?

Comment l'entreprise pourrait-elle mieux répondre à la problématique de la diversité religieuse ?

Comment les employés devraient-ils agir lorsqu'ils font face à une célébration religieuse différente qui les rend mal à l'aise ?

FEUILLE DE TRAVAIL

SCÉNARIO CINQ : *L'incompréhension*

Qu'est-ce que l'entreprise a perdu dans cette situation ?

Qu'est-ce que Heather a perdu dans cette scène ?

Qu'est-ce que la direction aurait dû faire dans cette situation ?

Selon vous, de quoi Heather aurait-elle eu besoin pour accomplir les tâches reliées à ce poste ?

FEUILLE DE TRAVAIL

SCÉNARIO SIX : *Qu'est-ce qu'elle a dit ?*

Quelle est la source du problème entre Shannon et Laura ?

Comment des personnes de générations différentes, qui ont possiblement des valeurs différentes, peuvent-elles travailler ensemble de façon efficace ?

Comment Shannon et Laura arriveront-elles à régler ce problème ?

Quels sont les stéréotypes possibles des jeunes envers les gens plus âgés ? Quel sont les stéréotypes possibles des gens plus âgés envers les jeunes ?

Juger les gens selon leur âge ou d'autres stéréotypes peut affecter l'efficacité au travail. Pourquoi ?