

# Solutions

## Relations respectueuses au travail

**paesf**

SERVICES À LA FAMILLE  
PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS



Le nombre d'heures que nous passons au travail est en hausse. Le temps passé à interagir avec nos collègues de travail peut donc dépasser de beaucoup celui passé en famille et avec des amis. Il est indispensable pour notre bien-être de cultiver au travail des relations constructives, solidaires et responsabilisantes. Nous méritons tous de travailler dans un milieu respectueux, où nous nous sentons valorisés et traités comme nous le souhaitons.

Le manque de respect dans le milieu de travail peut malheureusement le rendre malsain. Quand nous sommes offensés ou humiliés au travail, cela nous blesse dans notre dignité et la qualité de notre travail en souffre. Notre capacité de rendement dépend de notre bien-être physique, psychologique et social. Il existe de nombreux moyens de cultiver des relations positives au travail. S'exercer aux comportements suivants peut être utile.

### 1. Manifester son respect

Le respect, qui est à la base de toute relation saine, se manifeste ainsi.

- Traiter les autres avec courtoisie, gentillesse et égards, indépendamment de leur race, religion, sexe, niveau d'aptitude, âge ou pays d'origine.
- Inviter ses collègues à exprimer leur opinion. Écouter ce qu'ils ont à dire avant d'exprimer son point de vue. Ne jamais interrompre ou couper la parole à quelqu'un.
- Ne jamais insulter, critiquer ou menacer quelqu'un, même si vous êtes en colère ou vexé.
- Ne pas oublier que critiquer, diminuer, juger ou ridiculiser constamment quelqu'un finit par devenir de l'intimidation.
- Ces actions systématiques forment la base d'un milieu de travail respectueux, plein d'égards et professionnel.

### 2. Ne pas nier les différences.

Le traitement direct des différences est également essentiel pour l'efficacité des relations de travail. Les différences entre les personnes peuvent être intéressantes. Quand on s'écoute dans une conversation, la découverte des valeurs et des opinions d'autrui peut être enrichissante.

On peut, par exemple, découvrir une idée ou une optique nouvelle.

Alors que combattre les différences peut être gênant et prendre du temps, essayer de les comprendre fait progresser en quittant son confort intellectuel, ce qui est plus gratifiant que de s'éloigner, s'opposer ou fomenter des intrigues. Le traitement inéquitable des gens à cause de leur différence contribue à l'hostilité du milieu de travail.

### 3. Réagir avec compassion.

La compassion est source de gentillesse et de sympathie envers autrui. Un autre mode de pensée est indispensable pour la cultiver.

- Premièrement, elle exige de s'abstenir de juger, tout en prenant le temps de vraiment comprendre le comportement d'autrui. La compréhension des besoins, valeurs et convictions d'une personne peut modifier l'attitude à son égard. Si on écoute véritablement autrui, on peut se mettre à sa place.
- Deuxièmement, une réaction de compassion exige d'accepter les faits, sans pour autant devoir approuver ou accepter les choix d'une autre personne. Il s'agit d'en tenir compte, sans jugement de valeur. Comprendre et accepter le comportement d'autrui permet de pardonner.
- Il ne s'agit pas non plus d'approuver ou d'accepter, mais d'oublier le passé et de regarder vers un avenir meilleur. Si on pardonne à quelqu'un, on renonce à la vengeance ou représailles. L'affaire est close et personne ne doit payer le prix de sa faute.

### 4. Gérer les conflits au travail

À moins d'être complètement isolé dans votre travail, vous avez vraisemblablement vécu une forme de conflit ou une autre dans votre vie professionnelle. Ces conflits sont inévitables. Votre méthode de gestion des conflits est sans doute significative de votre adaptation à votre propre stress et aux réactions d'autrui aux situations stressantes.

Suivez les conseils ci-dessous pour communiquer efficacement en cas de conflit et désamorcer la colère et contrôler la situation.

- Ne prenez rien personnellement. C'est contre une situation qu'une personne est en colère, pas contre vous.
- Laissez cette personne exprimer sa colère en la laissant parler sans interruption.
- Appliquez l'écoute active : regardez dans les yeux, posez des questions, prenez des notes si nécessaire et reformulez le problème. Votre intérêt démontrera votre véritable préoccupation et volonté d'aider.
- Présentez des excuses sincères. Même si vous n'êtes pas personnellement responsable du problème, expliquez à la personne que vous regrettez cette expérience négative.
- Acceptez votre responsabilité. Ne faites pas porter la responsabilité à un autre.
- Faites de votre mieux pour résoudre le problème tout de suite. Si vous ignorez une réponse, admettez-le en promettant de la trouver pour la personne concernée.
- Tenez vos promesses. Cette personne se sent déjà probablement trahie et si vous faites ce que vous dites, cela lui redonnera confiance.



*Les programmes d'aide aux employés de Services à la famille proposent une assistance professionnelle pour un large éventail de problèmes personnels et liés au travail. Pour vous renseigner sur votre PAE appelez-le*

**1 800 561.1128**