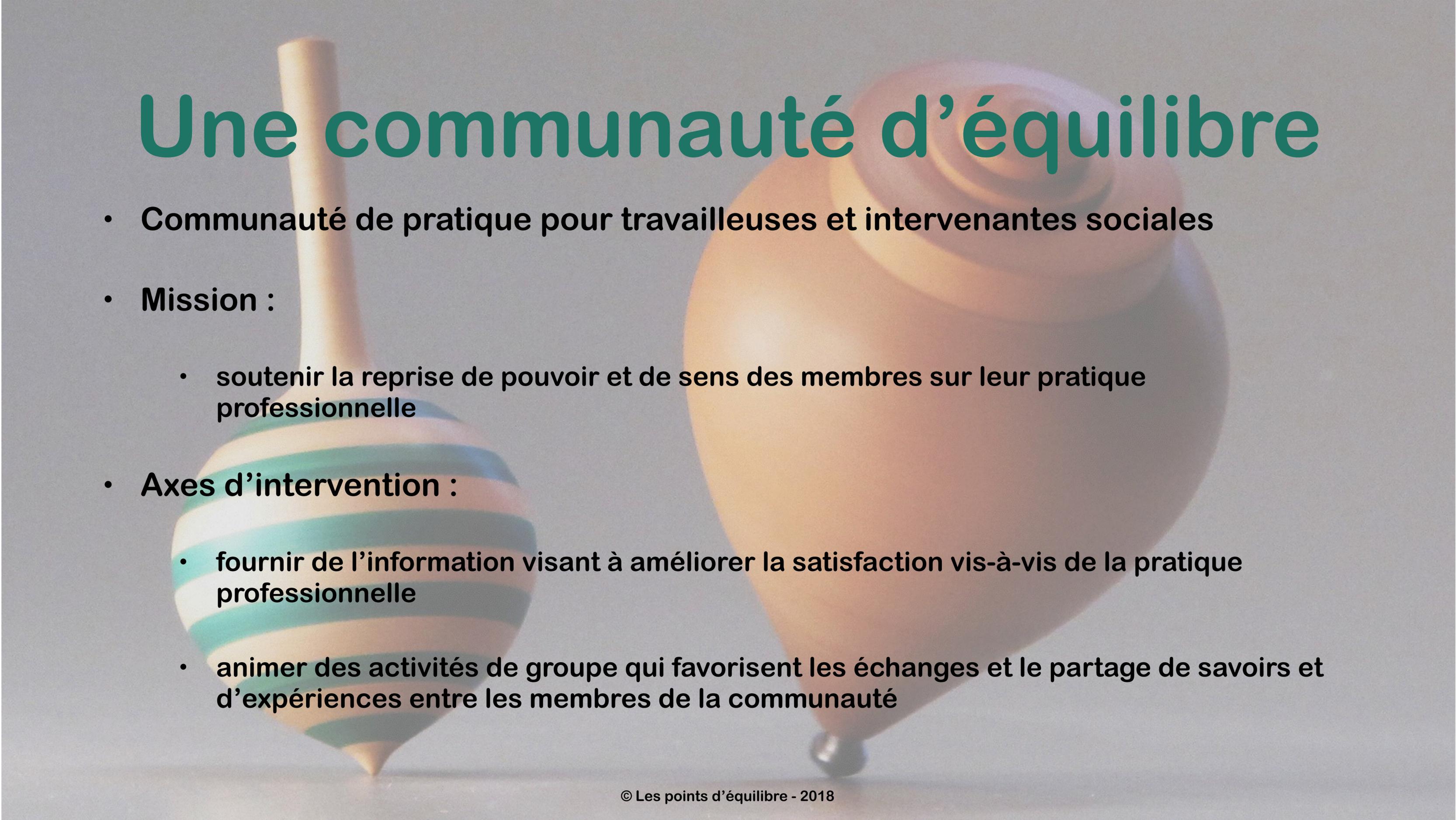




Relations interpersonnelles au travail : reconnaître le bon grain de l'ivraie

Présentation par
Émilie Lemire Auclair, travailleuse sociale et consultante
Les points d'équilibre
lespointsdequilibre.com
emilie@lespointsdequilibre.com
438-935-0661

Une communauté d'équilibre



- Communauté de pratique pour travailleuses et intervenantes sociales
- Mission :
 - soutenir la reprise de pouvoir et de sens des membres sur leur pratique professionnelle
- Axes d'intervention :
 - fournir de l'information visant à améliorer la satisfaction vis-à-vis de la pratique professionnelle
 - animer des activités de groupe qui favorisent les échanges et le partage de savoirs et d'expériences entre les membres de la communauté

Plan de la séance



Objectif :

- mieux comprendre les effets des relations en milieu de travail sur la pratique professionnelle et identifier les comportements qui nuisent à ces relations

Plan :

- Pourquoi parler des relations interpersonnelles en milieu de travail?
- Les effets protecteurs des relations interpersonnelles positives
- Les conditions nécessaires aux relations interpersonnelles positives
- Les comportements qui nuisent aux relations interpersonnelles au travail
- Les relations avec la clientèle
- Période de questions

Pourquoi parler des relations interpersonnelles en milieu de travail?

La santé mentale des travailleurs influence leur pratique professionnelle.

- la qualité des services offerts
- la motivation au travail
- les erreurs professionnelles

Pourquoi parler des relations interpersonnelles en milieu de travail?

La qualité des relations interpersonnelles au travail est reconnue comme un facteur qui influence significativement la santé mentale des travailleurs.

- un facteur de risque qui cause de la détresse psychologique
- un facteur de protection qui protège contre d'autres facteurs de risque

Les effets protecteurs des relations interpersonnelles positives

Les relations en milieu de travail impliquent :

- les collègues
- les supérieurs hiérarchiques

Elles peuvent fournir deux sources de protection significatives contre le stress en milieu de travail :

- le soutien social
- la reconnaissance

Les effets protecteurs des relations interpersonnelles positives

Le soutien social

- le soutien instrumental
- le soutien informationnel
- le soutien émotionnel
- le plaisir

Les effets protecteurs des relations interpersonnelles positives

La reconnaissance

- existentielle
- des pratiques de travail
- des efforts
- des résultats

Les conditions nécessaires aux relations interpersonnelles positives

4 principes des relations interpersonnelles positives

- **Confiance**
- **Empathie**
- **Collaboration**
- **Réciprocité**

Les comportements qui nuisent aux relations interpersonnelles en milieu de travail

Incivilités

- Des comportements qui entravent les normes de respect d'un milieu de travail
 - Lire ses courriels ou texter pendant une réunion
 - Interrompre une personne pendant qu'elle parle ou réagir de façon irrespectueuse
 - Arriver en retard
 - Faire des blagues qui créent de l'inconfort
 - Etc.

Les comportements qui nuisent aux relations interpersonnelles en milieu de travail

Harcèlement psychologique

- Transgression relationnelle plus grave que l'incivilité
- 5 critères :
 - Conduite vexatoire
 - Comportements, paroles ou gestes hostiles ou non désirés
 - Caractère répétitif
 - Atteinte à l'intégrité et à la dignité
 - Rend le milieu de travail néfaste pour la personne ciblée

Les comportements qui nuisent aux relations interpersonnelles en milieu de travail

Violence

- Agression délibérée qui contrevient aux normes d'une organisation et vise à porter atteinte à un de ses membres
- Différentes formes :
 - Physique
 - Psychologique
 - Sexuelle
 - Financière

Les relations avec la clientèle



Les relations avec la clientèle constituent aussi un facteur de risque en milieu de travail.

- **Pas de fonction de soutien**
- **Possibilité d'une source de reconnaissance**
- **Présence de détresse et de situations de crise**
- **Possibilités d'incivilités, d'harcèlement et de violence**

Pour en savoir plus...

Pour échanger sur les pistes de solutions aux difficultés liées aux relations interpersonnelles, participez à l'activité-réseautage « Se protéger des relations difficiles en milieu de travail »

- Quand : lundi 26 mars 2018, de 18h00 à 20h00
- Lieu : Montréal
- Coût : Gratuit
- Pour tous les détails : <http://communaute.lespointsdequilibre.com/>

Pour demeurer informée des activités de la communauté de pratique, inscrivez-vous à l'infolettre à partir du site web : <http://communaute.lespointsdequilibre.com/> .