

Avoir des conversations difficiles au travail, plus facilement!



Dans les milieux de travail qui favorisent la sécurité psychologique, les travailleuses et travailleurs peuvent prendre la parole, poser des questions, exprimer leur opinion et se tromper sans crainte de représailles ou d'autres conséquences négatives. Pour cela, on doit leur permettre d'engager des conversations difficiles avec leur employeur et leurs collègues.

On doit souvent avoir une conversation difficile lorsqu'on connaît une baisse du rendement ou un conflit avec des collègues. Une conversation difficile peut aussi survenir si une personne est victime d'insultes, d'intimidation ou de harcèlement au travail.

Personne ne souhaite amorcer une conversation difficile. Toutefois, ce genre de conversation est primordial pour rétablir la confiance, régler des conflits de façon proactive et promouvoir une culture de transparence et de respect au travail.

Cette fiche explique pourquoi les conversations difficiles sont importantes et offre des conseils pour les aborder avec moins d'appréhension.

Les conversations difficiles sont utiles

Les conversations difficiles jouent un rôle essentiel dans le maintien d'un milieu de travail qui favorise la sécurité psychologique des employé(e)s. En effet, elles apportent plusieurs avantages :

- **Résolution de problèmes** : Les conversations difficiles donnent la possibilité de régler des problèmes et des conflits.
- **Amélioration de l'esprit d'équipe** : Une discussion ouverte, même si elle s'avère difficile, réduit la tension entre collègues.
- **Prévention d'une escalade** : En abordant directement les problèmes et en les réglant rapidement, on évite que le ressentiment et le désintérêt aboutissent à un comportement irrespectueux, harcelant ou violent.
- **Renforcement de la confiance, du respect et de l'inclusion** : En créant un environnement propice aux conversations difficiles, on favorise la transparence, l'honnêteté et l'intégrité, tout en assurant l'expression des différents points de vue.
- **Stimulation de la créativité** : Lorsqu'on encourage les employé(e)s à avoir des discussions ouvertes et franches, on leur permet de se sentir à l'aise pour échanger des idées, exprimer leurs préoccupations et contester le statu quo.

Un environnement propice aux débats et aux commentaires constructifs permet d'examiner toutes les options et de trouver les meilleures solutions aux problèmes au travail.

Des conseils pour mener à bien une conversation difficile

Se préparer

- Clarifiez vos objectifs.
- Recueillez l'information pertinente.
- Tenez compte des points de vue de toutes les parties concernées.
- Prévoyez les éventuels défis et élaborer des stratégies pour les surmonter.

Choisir le bon moment et le bon endroit

- Choisissez un moment et un endroit appropriés pour discuter ouvertement, sans distractions.
- Préservez la confidentialité et respectez la vie privée des gens.

Participer activement à la conversation

- **Pratiquer l'écoute active** : Prêtez attention aux signaux verbaux et non verbaux des autres, faites preuve d'empathie pour comprendre leur point de vue et demandez-leur des éclaircissements. Montrez un intérêt sincère et respectez leurs sentiments.
- **Miser sur les solutions** : Orientez la conversation sur la résolution conjointe de problèmes plutôt que de rejeter la faute sur les autres. Mettez l'accent sur des mesures concrètes pour régler la situation.
- **Bien gérer les émotions** : Reconnaissez et validez les émotions des autres, telles que la déception ou la colère. Axez la conversation sur des moyens d'améliorer la situation.
- **Être attentif** : Évitez de précipiter la conversation. Utilisez des techniques comme la respiration profonde, l'introspection et la pleine conscience pour rester calme.
- **Trouver un terrain d'entente** : Établissez des valeurs ou des objectifs communs pour tisser des liens et vous en servir comme fondement à des solutions mutuellement avantageuses.

Effectuer un suivi

- Faites un suivi avec les personnes concernées après la conversation.
- Continuez de communiquer avec ouverture et transparence.
- Acceptez de reparler de la conversation, au besoin, pour régler les problèmes qui subsistent.
- Prenez soin de vous.

Un milieu de travail favorisant les conversations difficiles

Éviter les conversations difficiles est rarement bénéfique. Afin de préserver la sécurité psychologique, il est important d'instaurer une culture organisationnelle qui favorise un échange respectueux et direct sur des sujets sensibles et difficiles.

Les syndicats et les personnes conseillères en santé et en sécurité doivent travailler avec les employeurs pour établir des directives claires concernant les conversations difficiles au travail. Les employeurs doivent reconnaître le stress causé par ces conversations et veiller à ce qu'elles soient constructives, et non négatives.

Par ailleurs, les employeurs devraient offrir des ateliers pratiques pour développer les compétences en gestion de conflits et aider à définir les attentes relatives aux conversations difficiles au travail. Ces ateliers doivent permettre aux employeurs et aux gestionnaires d'acquérir les compétences nécessaires pour gérer les conflits de manière positive. Les travailleuses et travailleurs doivent connaître les attentes organisationnelles et s'exercer à mener des conversations difficiles et à exprimer leurs besoins.

Lorsqu'une conversation difficile a lieu, les sections locales doivent veiller à ce que les interactions entre l'employeur et ses employé(e)s restent constructives et respectueuses.

POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS :

Service de santé-sécurité au travail du SCFP national 1375 boul. St-Laurent, OTTAWA, ON K1G 0Z7
Tél. : (844) 237-1590 (sans frais) Courriel : sante_securite@scfp.ca