

## Écouter et répondre, tout un art!

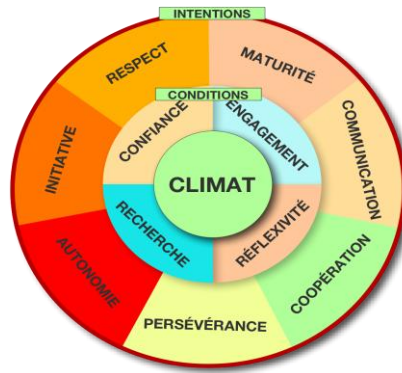
Il est primordial de parler en « Je », d'être capable de formuler ou de reformuler ce que l'autre personne tente de nous dire pour s'assurer de bien comprendre ce qu'elle tente de nous exprimer.

Quelques petits conseils :

- ✚ **Écoutez attentivement en vous concentrant sur les paroles, mais également sur le non verbal, reformulez au besoin**
- ✚ **Demeurez centré sur l'autre lorsque vous êtes en mode écoute**
- ✚ **Ayez toujours en tête que la communication est un échange, pas un moyen de convaincre l'autre de nos propos**
- ✚ **Lâchez prise lorsque vous écoutez l'autre, c'est considérer ce qu'il dit et faire l'effort de comprendre**
- ✚ **Mettez vos jugements de côté, demeurez neutre dans vos pensées**



## Intentions et conditions mènent à un climat sain



Une image vaut mille mots! Lorsque nous avons ces conditions et ces intentions nous évitons de tomber dans des propos, gestes ou conduites vexatoires qui pourraient mener vers de la violence ou du harcèlement psychologique.

Saviez-vous que...

- ✚ **Le verbal constitue 7 % des mots prononcés**
- ✚ **La façon de parler, notre choix de mot, d'intonation, débit compte pour 38 %**
- ✚ **Le non-verbal par nos gestes, notre regard, mouvement corporel et énergie déployée représente 55 %**



Pour la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail

STTCSDC (CSN) (819)478-8735  
syndicat.soutiensn@sttcsdc.com

## Climat de travail sain... la responsabilité de chacun!



**Vers un milieu de travail sans violence et harcèlement**

## *Civilité selon la loi*

La civilité c'est l'observation des convenances en usage chez les gens qui vivent en société.

Le code civil du Québec se base sur ces 5 critères :

- ✚ **Respect**
- ✚ **Collaboration**
- ✚ **Politesse**
- ✚ **Courtoisie**
- ✚ **Savoir-vivre**

Voici quelques exemples d'incivilité à proscrire :

- ⊗ **Partir des rumeurs**
- ⊗ **Avoir une attitude négative ou condescendante**
- ⊗ **Faire des regards déplaisants (gros yeux, sourcils froncés...)**
- ⊗ **Faire du commérage ou de la médisance**
- ⊗ **Créer des clans ou exclure des personnes**

*« Demain, je me lève de  
Bonheur »*



## *Un climat sain, ça veut dire quoi?*

Il est difficile de nommer ce qu'est un climat sain, nous sommes plus souvent en mesure de ressentir que de définir.

En effet, nous pourrions dire que nous sommes dans un climat de méfiance ou de confiance, de fermeture ou de convivialité, de source de stress ou de plaisir. Le climat est le cœur d'une organisation, celui même qui nous permet de dire si chaque matin nous partons de reculons ou si nous aimons être au travail.

C'est dans le climat que nous ressentons la dimension émotive et affective du travail. Une organisation peut avoir autant de climat qu'elle possède d'établissements ou de départements. Lorsque des individus quittent ou se joignent à l'équipe de travail, le climat peut également changer pour le pire ou pour le mieux. Chaque personne devient responsable de ses attitudes au travail pour contribuer à un climat sain.

## *Je suis responsable et je m'assume*

Notre attitude est déterminante pour assurer que nous pourrions contribuer à avoir un milieu de travail sain et sécuritaire sans violence ni harcèlement. Voici les attitudes que nous devrions tous adopter au quotidien :

- ✚ **Être centré sur le positif**
- ✚ **Être ouvert d'esprit**
- ✚ **Adopter une bonne maîtrise de soi, rester calme**
- ✚ **Demeurer à l'écoute de soi et des autres**
- ✚ **Communiquer en utilisant les bons mots et un ton approprié (verbal et non verbal)**
- ✚ **Être respectueux**
- ✚ **Connaître ses limites**
- ✚ **Respecter les limites des autres**
- ✚ **Accepter la diversité (opinion, idée, façon de percevoir les choses)**
- ✚ **Favoriser l'empathie (faculté de se mettre à la place de l'autre, comprendre ce qu'il ressent)**