

Santé et sécurité psychologiques : dispositions législatives, facteurs en milieu de travail et résolution des conflits

Quel rôle le milieu de travail joue-t-il dans la santé et la sécurité psychologiques?

Un milieu de travail favorable à la santé et à la sécurité psychologiques est un milieu où l'on protège le bien-être mental et où l'on œuvre activement à prévenir les atteintes à la santé psychologique des travailleurs. Il est important de cerner les risques, tels qu'une lourde charge de travail, la discrimination et la tolérance aux conflits. Parmi les facteurs qui contribuent à la santé et à la sécurité psychologiques, il y a :

- la civilité et le respect (considération, témoignages d'estime et attention);
- la participation et la capacité d'influence (contribution significative au travail, engagement);
- le sentiment de protection psychologique (fait de se sentir à l'aise de poser des questions ou de signaler des erreurs);
- le soutien psychologique et social (interventions appropriées);
- la culture organisationnelle (confiance, équité, honnêteté);
- un leadership et des attentes clairs (ceux-ci rehaussent le moral, la résilience et la confiance).

Les responsables du milieu de travail doivent s'informer des besoins du personnel et ont l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Les employeurs ont aussi l'obligation de prendre des mesures pour modifier les règles, les politiques ou les pratiques qui ont une incidence négative sur des personnes ou des groupes de personnes en raison de motifs de distinction illicite parmi ceux énoncés dans la Loi canadienne sur les droits de la personne. De façon générale, les membres du personnel sont tenus d'informer leur employeur s'ils ont besoin de mesures d'adaptation. Toutefois, il peut incomber à l'employeur de s'informer des besoins d'adaptation de son employé dans le cas où il sait ou devrait savoir qu'une aide pourrait être nécessaire.

Qu'est-ce que la résolution de conflits et en quoi consiste-t-elle?

La résolution de conflits comprend les processus officiels et informels que deux ou plusieurs parties peuvent utiliser pour trouver une solution pacifique à leur différend. La gestion des conflits comprend les processus tels que la médiation, les discussions dirigées et les services d'encadrement en gestion des conflits. Les options que l'on recommande d'explorer pendant les processus de résolution de conflits comprennent l'adaptation, le compromis et la collaboration; parmi les options non recommandées, il y a les actes et les situations qui favorisent la concurrence.

La mise en place de milieux qui favorisent la sécurité psychologique vise à permettre chaque personne :

- de se sentir à l'aise de s'exprimer;
- d'avoir une responsabilité par rapport aux autres;
- d'avoir des fonctions, des projets et des objectifs clairs;
- de savoir que son travail a des effets.

Communication efficace

Une communication efficace entre les parties est essentielle à l'établissement d'un environnement axé sur la civilité et le respect. Il est important de garder à l'esprit l'intention et l'incidence des messages. Il est normal de faire des erreurs : il s'agit de penser à s'excuser avec sincérité lorsque l'on a eu tort.

Conseils en vue des conversations difficiles

- Choisissez un moment qui convient à ce type de conversation.
- Ayez la conversation sur le problème et non sur la personne.
- Accueillez les sentiments de la personne.
- Ne vous éloignez pas du sujet de la conversation.
- Ayez en tête que la conclusion de la conversation pourrait ne pas être idéale.
- En tout temps :
 - ◆ Faites preuve de curiosité.
 - ◆ Écoutez afin de comprendre.
 - ◆ Concentrez-vous sur ce que vous dites.
 - ◆ Encouragez l'autre personne à parler.
 - ◆ Faites preuve de compassion.
 - ◆ N'interrompez pas l'autre.

Ressources

Obligations des employeurs pour prévenir le harcèlement et la violence en milieu de travail sous réglementation fédérale

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sante-securite-travail/prevenir-harcelement-violence.html>

Modèle de politique sur les mesures d'adaptation dans le milieu de travail

<https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/ressources/publications/modele-de-politique-sur-les-mesures-dadaptation-dans-le-milieu-de-travail>

Services du Système de gestion informelle des conflits

<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/harcelement-violence/services-systeme-gestion-informelle-conflits.html>

Ressources du CCHST

CCHST: Programme de santé et sécurité psychologiques - Évaluation des risques psychosociaux

https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/phs/mentalhealth_checklist_phs.html

CCHST: Programme de santé et sécurité psychologiques - Maîtriser les dangers psychosociaux

https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/phs/phs_controllinghazards.html

CCHST: Programme de santé et sécurité psychologiques - Évaluation et amélioration continue

https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/phs/phs_evaluation.html

CCHST: Santé mentale - Reconnaître la stigmatisation au travail et lutter contre celle-ci

https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/mh/mentalhealth_stigma.html

CCHST: Santé mentale - Comment l'aborder et la favoriser

https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/mh/mentalhealth_address.html

CCHST: Violence et harcèlement en milieu de travail - Gérer les interactions négatives

https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence/violence_negative.html