



SENSIBILISATION

1/4 Heure Sécurité : LES RELATIONS INTERPERSONNELLES AU TRAVAIL

PM02P04E08A

Période: MAI 2025



SERVICE QUALITÉ

Plan de sensibilisation

Situation

- I. Définition des relations interpersonnelles au travail
- II. Différents types de relations interpersonnelles au travail
- III. Avantages de bonnes relations interpersonnelles au travail
- IV. Freins à la mise en œuvre des bonnes relations interpersonnelles au travail
- V. Comment améliorer les relations interpersonnelles au travail
- VI. Conclusion



Situation

Une équipe d'une entreprise nommée « KYLINE » composée de collaborateurs très compétents, mais où règne une atmosphère tendue. Les membres de l'équipe évitent les échanges, les idées ne circulent plus librement et les conflits non résolus s'accumulent. Malgré leurs talents individuels, cette équipe peine à atteindre ses objectifs.

Selon vous, quelles seraient les conséquences à long terme pour cette équipe si ces problèmes relationnels persistent?

La réussite d'une équipe ne repose pas uniquement sur les compétences techniques, mais également sur la qualité des relations interpersonnelles.

C'est pourquoi, il est essentiel de comprendre et de développer ces relations au travail, pour créer un environnement harmonieux et productif.



Situation

Une enquête de satisfaction du personnel a été menée par les Ressources Humaines de l'AGEROUTE dans le courant de l'année 2024 et elle a générée les pourcentages suivants :

- ☐ **86,5%** apprécient leur relation avec leur hiérarchie;
- ☐ **94,3%** communiquent bien avec leur supérieur hiérarchique;
- ☐ **96%** attestent que la management de leur supérieur hiérarchique contribue à l'atteinte de leur objectif;
- ☐ **93%** attestent avoir de bonnes interactions avec les autres responsables;

L'objectif étant d'atteindre 100 % de satisfaction de relation interpersonnelle au travail, au vue de ces chiffres, nous avons encore des efforts à déployer.



I. Définition des relations interpersonnelles au travail

Les relations interpersonnelles englobent toutes les interactions que nous avons avec les autres, qu'il s'agisse **d'échanges formels** ou **informels**. Au travail, elles prennent différentes formes et se manifestent dans des situations variées : **conversations**, **réunions**, **collaborations**, **sensibilisations** ou encore **discussions stratégiques**.

Elles désignent donc l'ensemble des liens que l'on tisse avec son/ses supérieur (s) hiérarchique (s); entre collègues de même niveau ; avec ses subalternes et d'autres acteurs extérieurs à l'entreprise, tels que les clients et les fournisseurs.



II. Différents types de relations interpersonnelles au travail

Les relations interpersonnelles au sein d'une entreprise se déclinent en plusieurs types, chacune ayant ses spécificités et ses enjeux. Nous avons :

1-Les relations hiérarchiques (employé-manager ou supérieur)

Les relations interpersonnelles avec la hiérarchie sont une compétence cruciale dans le monde professionnel. Elles figurent parmi les plus déterminantes. Elles impactent la qualité du travail fourni, le niveau de motivation et la progression professionnelle de l'employé.



II. Différents types de relations interpersonnelles au travail

2-Les relations entre collègues

On passe une bonne partie de notre temps au travail. Pour être plus précis, si vous travaillez 40 heures par semaine, c'est plus de 2 000 heures par an que vous passez au travail et surtout avec les mêmes personnes. Il est donc important d'avoir de bonnes relations de travail avec vos collègues. Car lorsque ces relations sont positives, elles renforcent l'engagement et l'efficacité collective.



II. Différents types de relations interpersonnelles au travail

3-Les relations externes avec les clients, partenaires et fournisseurs

Elles sont également importantes. Une bonne communication avec ces derniers assure une relation de confiance durable et favorise des collaborations de qualité. Elles influencent aussi directement l'image de l'entreprise.



III. Avantages de bonnes relations interpersonnelles au travail

Pour l'entreprise comme pour les employés, développer de bonnes relations interpersonnelles est bénéfique sur différents niveaux.

1-Les avantages pour l'entreprise

- ❖ Amélioration de la collaboration et du travail;
- ❖ Renforcement de la motivation et du bien-être des employés;
- ❖ Augmentation de la productivité et de la créativité du personnel;
- ❖ Fidélisation et rétention des compétences et des talents.



III. Avantages de bonnes relations interpersonnelles au travail

2-Les avantages pour le salarié

En dehors de l'aspect psychologique, des bonnes relations interpersonnelles permettent :

- ❖ de développer l'esprit d'équipe;
- ❖ d'améliorer la communication et de mieux transmettre les compétences, ce qui signifie que la qualité du travail s'améliore en conséquence;
- ❖ de créer une ambiance de travail sans conflit, respectueuse des personnes et inclusive;
- ❖ de réduire considérablement le stress, qui est un des facteurs de burn-out.



III. Avantages de bonnes relations interpersonnelles au travail

De façon générale, de bonnes relations interpersonnelles au travail favorisent :

❖ L'amélioration de la productivité

Dans un environnement où règnent la coopération et la convivialité, les collaborateurs se sentent en confiance pour partager leurs idées, ce qui stimule l'innovation.



III. Avantages de bonnes relations interpersonnelles au travail

❖ **Le renforcement de la communication**

Quand les collaborateurs entretiennent des relations harmonieuses, ils se sentent à l'aise de s'exprimer ouvertement, ce qui réduit considérablement les malentendus.



III. Avantages de bonnes relations interpersonnelles au travail

❖ La cohésion d'équipe et motivation

La confiance et le respect mutuel créent une cohésion d'équipe solide. Lorsque les membres d'une équipe se sentent soutenus et écoutés, la dynamique globale devient beaucoup plus positive. Les défis sont perçus comme des opportunités à relever ensemble, plutôt que comme des sources de stress individuelles.



III. Avantages de bonnes relations interpersonnelles au travail

❖ La réduction du stress

Un environnement de travail où les relations interpersonnelles sont positives permet enfin de réduire considérablement le stress, un des objectifs phares de la QVCT.

Quand les employés se sentent soutenus par leurs collègues et leur hiérarchie, ils abordent les défis professionnels avec plus de sérénité.



IV. Freins à la mise en œuvre des bonnes relations interpersonnelles au travail

Certains problèmes peuvent freiner la construction de relations interpersonnelles positives au travail, tout en impactant directement la qualité de la collaboration et l'ambiance générale. Ce sont :

❖ La mauvaise communication

Un manque de communication ou des échanges peu clairs sont souvent à l'origine de malentendus qui affectent l'efficacité de l'équipe. Par exemple, des instructions mal formulées peuvent mener à des erreurs coûteuses ou à des frustrations entre collègues.

Dans une entreprise où les échanges ne sont pas optimaux, les tensions s'accumulent rapidement, nuisant à la fluidité du travail et créant une atmosphère pesante.

Une communication claire et transparente est donc indispensable pour éviter ces écueils et renforcer la collaboration.



IV. Freins à la mise en œuvre des bonnes relations interpersonnelles au travail

❖ Les conflits

Les désaccords font partie intégrante de la vie professionnelle, mais s'ils ne sont pas gérés rapidement et de manière constructive, ils peuvent dégénérer et affecter durablement les relations.

Par exemple, un conflit non résolu entre deux membres d'une équipe peut se répercuter sur tout le groupe, rendant la collaboration difficile. Il est essentiel de traiter les conflits avec des discussions ouvertes et des solutions constructives, afin de préserver une ambiance de travail saine.



IV. Freins à la mise en œuvre des bonnes relations interpersonnelles au travail

❖ La concurrence interne

Dans certains milieux professionnels, **la compétition entre collègues peut rapidement devenir toxique**. Une rivalité mal encadrée crée des tensions et de la méfiance, empêchant les collaborateurs de s'entraider et de partager leurs connaissances.

Par exemple, **un employé cherchant à surpasser un collègue à tout prix pourrait saboter des projets collectifs, ce qui freine l'avancée globale de l'équipe**.

Encourager une culture de coopération plutôt que de compétition en matière de relations est crucial pour maintenir un environnement de travail équilibré.



IV. Freins à la mise en œuvre des bonnes relations interpersonnelles au travail

- ❖ **Comportements qui mettent en mal les relations interpersonnelles :**
 - Interpréter les faits et porter des jugements envers les autres ou à leur prêter des intentions;
 - Accumuler de la rancune en n'exprimant pas nos sentiments;
 - Penser que ce sont les comportements des autres qui sont responsables de nos sentiments négatifs ou de notre colère;
 - Exiger que les autres devinent et répondent à nos besoins plutôt que de faire simplement une demande claire qu'ils peuvent accepter ou refuser.

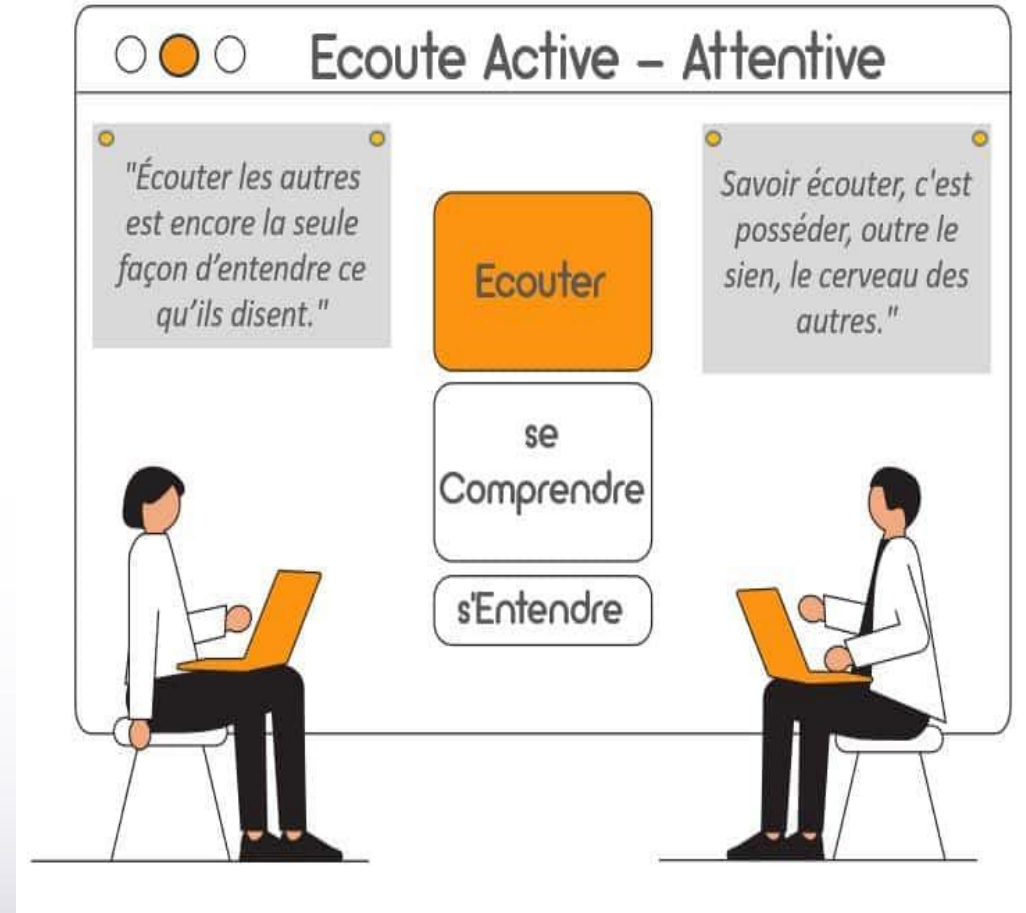


V. Comment améliorer les relations interpersonnelles au travail

Pour établir des relations interpersonnelles solides au travail, il est tout d'abord crucial d'adopter **une communication ouverte et transparente**. Cela permet de créer un climat de confiance où chacun se sent libre d'exprimer ses idées et ses préoccupations sans crainte de jugement.

Pour améliorer les relations interpersonnelles au travail, il faut :

- ❖ **L'écoute active** joue également un rôle essentiel : en prêtant attention à ce que disent vos collègues et en montrant que vous comprenez leurs points de vue, vous renforcez la qualité des échanges.



V. Comment améliorer les relations interpersonnelles au travail

- ❖ **L'empathie** est une autre compétence clé : comprendre et reconnaître les émotions des autres permet de désamorcer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent.

Qu'est-ce que l'empathie ?

L'empathie affective

Réagir de manière adéquate aux émotions des autres.

L'empathie somatique

Ressentir physiquement ce que vit une autre personne.

L'empathie cognitive

Comprendre l'état mental d'une autre personne.

 apizee



V. Comment améliorer les relations interpersonnelles au travail

- ❖ **Le respect mutuel** est ensuite indispensable. Chaque membre de l'équipe doit se sentir valorisé, peu importe son rôle ou son expérience.

« *Le respect mutuel est le fondement de la véritable harmonie.* » **DALAÏ LAMA**



V. Comment améliorer les relations interpersonnelles au travail

- ❖ Il est aussi important de **gérer les conflits de manière constructive**.

Au lieu d'éviter les désaccords, abordez-les directement mais avec diplomatie, en bonne intelligence relationnelle, en recherchant des solutions qui satisfont les deux parties.



V. Comment améliorer les relations interpersonnelles au travail

❖ Choisir le bon « timing »

Il faut parfois se demander si le moment est bien choisi pour aborder une situation avec les autres. **Prendre un temps d'arrêt est souhaitable pour être plus disponible à la discussion.** Cela changera grandement le dénouement.

Conservez une approche positive, car tout le monde peut améliorer sa communication!



V. Comment améliorer les relations interpersonnelles au travail

- ❖ Enfin, **la bienveillance**, c'est-à-dire le fait d'être attentif au bien-être des autres, contribue à créer un environnement de travail positif et coopératif.



V. Comment améliorer les relations interpersonnelles au travail

Tous ces éléments réunis renforcent l'esprit d'équipe et améliorent la collaboration au quotidien.

Chaque collaborateur de l'entreprise a ici son rôle à jouer, car chaque type de relation contribue au développement humain au sein de l'organisation.



VI. Conclusion

Dans le cadre professionnel, les relations interpersonnelles jouent un rôle crucial. Elles influencent directement:

- la qualité de vie au travail,
- la productivité et l'ambiance générale au sein de l'entreprise.

En investissant dans ces relations, on crée non seulement un environnement de travail plus harmonieux, mais on favorise également l'épanouissement personnel et professionnel de chacun.

L'attention portée aux relations interpersonnelles peut ainsi générer des bénéfices durables pour l'ensemble de l'entreprise.



VI. Conclusion

« La réussite d'une équipe ne repose pas seulement sur les compétences, mais sur la qualité des liens qui unissent ses membres. »



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

