



## RESPECT MUTUEL AU TRAVAIL

Saviez-vous que 3.6 % des travailleurs belges sont confrontés à du harcèlement moral au quotidien et que 2.1 % doivent parfois ou plus fréquemment faire face à du harcèlement sexuel, et 1.7 % à de la violence ? Ces comportements ont de graves conséquences pour le travailleur, les témoins, l'organisation et la société en général.



### CETTE FICHE :

- a) explique de manière simple les différentes formes de comportements indésirables et abusifs au travail (CIAT).
- b) propose plusieurs pistes concrètes afin que vous puissiez, avec vos participants, mener une réflexion sur la manière de prévenir les CIAT.
- c) vous fournit des pistes et des outils qui vous seront utiles durant votre formation.

La fiche « Respect mutuel au travail » fait partie de l'outil de formation « Aspects psychosociaux : outil pour le formateur ». Cet outil traite également des thèmes suivants : « Gestion d'équipe », « Les nouvelles formes d'organisation du travail », « Prévention du stress et du burn-out », « De l'absence pour maladie au bien-être sur le lieu de travail » et « Comment assurer le bien-être psychosocial : une introduction au thème ».

Étant donné que l'environnement de travail constitue la cause principale des CIAT, il peut être intéressant de consulter également les fiches « Prévention du stress et du burn-out » et « Gestion d'équipe ». Les CIAT peuvent engendrer une hausse de l'absentéisme pour cause de maladie. Il vaut dès lors également la peine de lire la fiche « De l'absence pour maladie au bien-être sur le lieu de travail ».



### OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

En vous basant sur cette fiche, vous pouvez organiser une formation sur le thème du respect mutuel au travail. À l'issue de cette formation, les participants doivent être capables de :

- citer et établir une distinction entre les différentes formes de CIAT.
- reconnaître et distinguer dans des situations pratiques les taquineries, les conflits qui prennent de l'ampleur et le harcèlement moral.
- réfléchir à la définition d'une politique relative aux CIAT.
- retrouver de plus amples informations sur le thème en utilisant la documentation complémentaire.



# Que sont les CIAT ?



**CONSEIL :** Laissez le groupe réfléchir à des exemples concrets qui selon eux peuvent être qualifiés de CIAT. Les questions de réflexion suivantes peuvent vous aider à mener la discussion :

- Quelle forme de CIAT est-ce et pourquoi ?
- Quand est-il question de taquineries ou de conflit ?
- À partir de quand un comportement devient-il abusif ?
- **Objectif :** réfléchir aux différentes formes de CIAT et à des cas concrets. Les participants sont amenés à prendre conscience du fait que la distinction entre taquineries, conflits, harcèlement moral, violence et comportement abusif n'est pas univoque.
- **Durée :** 20 minutes.
- **Documentation :** voir 1. Site Web - <https://www.beswic.be/fr/themes/risques-psycho-sociaux-rps/violence-harcelement-moral-harcelement-sexuel-au-travail> et le cas de Martine et Abel.

## Différentes formes



### HARCÈLEMENT MORAL

Processus qui s'intensifie et au cours duquel un travailleur est la cible de comportements négatifs de manière répétée (toutes les semaines, par exemple) et pendant une certaine période (6 mois, par exemple). Ces comportements peuvent être liés au travail (ne pas apprécier le travail fourni par un travailleur, par exemple) et/ou à une personne (des médisances, par exemple).



### VIOLENCE

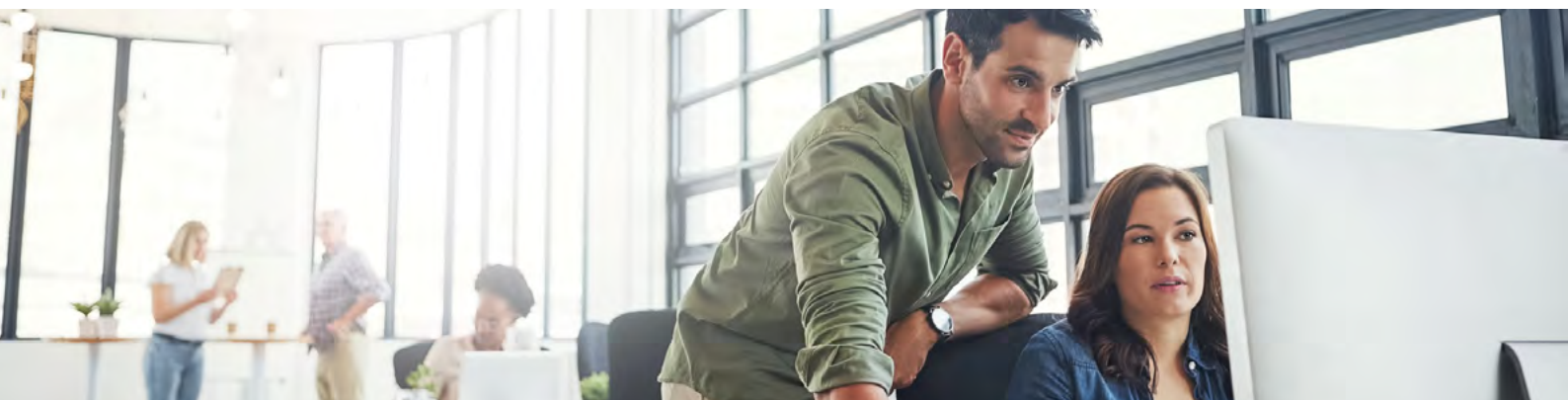
Tout acte où une personne est menacée ou agressée moralement ou physiquement lors de l'exécution de son travail. La violence peut être de nature verbale (des injures, par exemple), non verbale (épier quelqu'un, par exemple) et/ou physique (pousser la personne, par exemple).



### HARCÈLEMENT SEXUEL

Comportement indésirable à connotation sexuelle qui porte atteinte à la dignité d'une personne et/ou crée un environnement désagréable. Le harcèlement sexuel peut être de nature verbale (des remarques à connotation sexuelle, par exemple), non verbale (faire des œillades à quelqu'un, par exemple) et/ou physique (donner une tape sur les fesses, par exemple).

\* Vous trouverez la définition légale des différentes formes de CIAT sur le site Web suivant : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/risques-psycho-sociaux-au-travail/definitions-et-champ-dapplication>.



## CAUSES



La recherche a démontré qu'un **environnement de travail difficile** (trop forte pression au travail, par exemple) était de loin la cause principale des CIAT. Lorsque les travailleurs trouvent l'environnement de travail désagréable, les frustrations apparaissent plus facilement et peuvent donner lieu à des comportements négatifs, comme du harcèlement moral (documentation : voir 2. Brochure « Violences, harcèlement moral ou sexuel au travail : facteurs de risque organisationnels »).



Les **facteurs liés à la personne** (par exemple, le mode de gestion des facteurs de stress au travail ou moins d'aptitudes sociales) peuvent aussi donner lieu à des CIAT. Pour prévenir les CIAT, il est dès lors important de tenir compte aussi bien de l'environnement de travail que des facteurs qui sont liés à la personne et auxquels on peut apporter des changements.

## CONSÉQUENCES

Les CIAT ont de graves conséquences pour le travailleur (réactions de stress, par exemple), les témoins (angoisses, par exemple), l'organisation (moindre productivité, par exemple) et la société en général (frais liés aux absences pour cause de maladie, par exemple). Il est dès lors crucial de prévenir ou de réprimer de tels comportements.

La recherche a démontré qu'un environnement de travail difficile était de loin la cause principale des CIAT.

## Liste de contrôle relative à la politique en matière de comportements indésirables et abusifs au travail : où en êtes-vous ?



VOIR EXERCICE 1

	Oui	Non
Une politique en matière de CIAT présentant une vision concrète a-t-elle été développée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les facteurs qui favorisent ou freinent les CIAT sont-ils mis en évidence au moyen d'une analyse de risques en matière de bien-être psychosocial ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les conflits et les CIAT sont-ils consignés dans un registre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un code de conduite relatif au respect mutuel au travail a-t-il été développé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des procédures ont-elles été définies pour les cas où les travailleurs ont le sentiment que leurs limites ont été dépassées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une personne de confiance a-t-elle été désignée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une large sensibilisation est-elle menée au sein de votre organisation en ce qui concerne le respect mutuel au travail (par exemple, organisation d'un atelier sur la communication respectueuse) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les supérieurs hiérarchiques sont-ils formés à reconnaître les conflits et à les gérer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si l'on fait face à un comportement irrespectueux, est-il possible d'en discuter au sein de l'organisation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La politique relative aux CIAT a-t-elle été intégrée dans le fonctionnement quotidien de l'organisation par le CPPT, le département RH et la ligne hiérarchique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Cas de Martine et Abel : taquineries, conflit et harcèlement moral au travail

Martine (38 ans) a récemment été promue au poste de directrice de l'école pour laquelle elle travaille depuis 4 ans. Ses collègues sont ravis pour elle, mais il arrive qu'ils la taquent à ce sujet. C'est en particulier Abel qui y va fort. Pour blaguer, il se montre docile et crie toujours « Oui, patronne ! » lorsqu'elle demande quelque chose. À la première réunion que Martine planifie, elle ne se sent pas à l'aise. Elle trouve cela bizarre de devoir soudain être la supérieure hiérarchique de ses collègues. Elle précise lors de cette réunion que, malgré sa nouvelle fonction, rien n'a changé.

Dans les semaines qui suivent, elle a de plus en plus de problèmes avec Abel. Chaque fois qu'elle lui confie une tâche, elle entend Abel tenir à voix basse des propos du type : « Elle se trouve dans sa tour d'ivoire tandis que nous devons faire le travail. » Lorsqu'Abel le fait pour la troisième fois, Martine demande à lui parler. La discussion calme qu'elle envisageait dégénère en un vif échange de mots, lors duquel Abel accuse Martine de ne pas être honnête et de favoriser d'autres collègues. Martine dit à Abel que ses propos sont injustifiés, et ils terminent la discussion en étant tous les deux fâchés. Un mois plus tard, Martine confie une mission importante à Sarah. Abel entre furieux dans le bureau de Martine. Il exige des explications. Martine lui répond que ça ne le regarde pas, et Abel quitte le bureau furieux. Martine se rend compte que la situation risque de mal tourner, mais elle reste sur ses positions.

Dans les semaines qui suivent, Martine remarque que l'atmosphère est tendue à l'école. À la pause de midi, Abel est assis avec plusieurs collègues à un coin de la table, tandis que Sarah est installée avec d'autres collègues à l'autre bout de la table. Il

est clair que deux camps se sont formés. Martine fait une remarque sur l'ambiance, mais personne ne réagit. Elle décide alors d'organiser des entretiens de fonctionnement. D'entrée de jeu, l'entretien avec Abel s'avère difficile. Il accuse Martine dès le début d'essayer de le mettre à la porte. Cette remarque rend Martine furieuse, et elle demande à Abel de changer rapidement de comportement. À son tour, Abel prend la mouche. Martine renvoie Abel en lui disant qu'il ne pourra revenir qu'une fois qu'il se sera excusé. Le jour suivant, Abel se fait porter malade.

Dès que Martine l'apprend, elle prend contact avec le médecin-contrôleur. Elle lui explique qu'Abel n'est pas malade d'un point de vue médical, mais qu'il y a un conflit. Elle veut que le médecin examine Abel dans les plus brefs délais et qu'Abel reprenne le travail. Le médecin-contrôleur téléphone à Abel. À l'issue de la conversation, le médecin reconnaît qu'il y a un conflit. Il conseille de faire appel à un médiateur. Dans un premier temps, Martine estime que c'est une mauvaise idée. Elle laisse un peu décanter ses idées.

Après quelques semaines, elle décide de tout de même contacter la personne de confiance. Cette dernière entame le processus de médiation.



**CONSEIL :** vous trouverez d'autres exemples de la manière dont des problèmes relationnels voient le jour au sein des organisations au point 3 de la partie "documentation et exercices". Extraits vidéo « Les souffrances relationnelles au travail ».

# Comment prévenir les CIAT ?



## AU NIVEAU DE L'ORGANISATION :

- **Vision relative au comportement respectueux :** Incluez dans votre politique relative aux CIAT un texte détaillant la vision de l'organisation en la matière, à savoir « pourquoi » et « comment » vous voulez créer un climat respectueux. Vous pouvez également préciser dans ce texte les valeurs de l'organisation que vous souhaitez transmettre.



**Conseil :** Vous pouvez inclure cette vision dans la déclaration de principe de votre règlement de travail.

- **Screening et consignation dans un registre des signaux et incidents relatifs à des conflits et à des CIAT de travailleurs internes et externes :** Cette démarche vous aide à fixer des priorités et à évaluer votre politique relative aux CIAT.



**Conseil :** Vous pouvez utiliser pour ce faire les données issues du rapport annuel. Discutez-en avec les membres du CPPT.

- **Analyse de risques relative au bien-être psychosocial :** Dressez la liste des facteurs qui favorisent ou freinent les CIAT, afin que vous puissiez prendre les mesures adéquates.



**Conseil :** La pression au travail, l'insécurité de l'emploi, les conflits de rôles et l'ambiguïté des rôles sont les principaux facteurs prédictifs du harcèlement moral au travail. Surveillez ces facteurs et cherchez à les prévenir.

- **Procédures** que les travailleurs peuvent entamer quand ils font l'objet de CIAT.



**Conseil :** Les procédures légales au niveau psychosocial (voir figure « Interventions psychosociales légales » ci-après) doivent être décrites dans le règlement du travail. N'hésitez pas à demander conseil à votre service externe pour la prévention et la protection au travail et/ou à votre secrétariat social.

- **Désignation et formation d'une ou de plusieurs personnes de confiance :** Communiquez clairement le rôle de la personne de confiance et transmettez à vos travailleurs son nom, ainsi que les moments et le lieu où cette personne est disponible.

- **Code de conduite :** Précisez quelles valeurs sont importantes pour l'organisation/l'équipe et de quelle manière ces valeurs se reflètent dans la méthode de travail et dans les relations interpersonnelles.



**Conseil :** Rédigez le code de conduite en concertation avec vos travailleurs afin qu'ils adhèrent à son contenu.

- **Aborder la problématique des CIAT :** Organisez par exemple des séances de sensibilisation ou des ateliers pour les travailleurs, les supérieurs hiérarchiques, le service interne pour la prévention et la protection au travail et le CPPT. Cela permettra d'apporter des clarifications au sujet de ces phénomènes, d'explorer les différences et limites individuelles et de préciser à qui l'on peut s'adresser en cas de CIAT.



## AU NIVEAU INDIVIDUEL :

- **Aider les travailleurs à mieux connaître et indiquer leurs limites en organisant des ateliers sur les thèmes suivants, par exemple :**
  - » 'La communication bienveillante et respectueuse'.
  - » 'La gestion des conflits'.

**Remarque :** Une bonne politique relative aux CIAT fait partie intégrante d'une politique plus large en matière de bien-être (psychosocial), qui assure un soutien et un accompagnement permanents des travailleurs.

# Comment gérer les CIAT ?



## Lorsque vous faites l'objet de CIAT

- **Faites comprendre clairement à l'autre partie que vous trouvez son comportement déplacé et que vous souhaitez que ce comportement cesse.**



**CONSEIL :** Adoptez une approche bienveillante en mettant des mots sur vos observations, votre ressenti, votre besoin (non respecté) et votre demande (par exemple : « J'entends que tu m'appelles toujours "la blondinette" (observation). Je trouve cela irrespectueux (besoin) et cela me fâche (sentiment). J'aimerais que tu m'appelles par mon prénom (demande). »).

- **Cherchez de l'aide dans votre environnement direct**, auprès de votre supérieur hiérarchique, de votre employeur et/ou du service du personnel (si votre supérieur hiérarchique est lui-même impliqué ou si vous souhaitez parler à une partie plus neutre).
- **Vous pouvez aussi vous adresser à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux.** Ils sont impartiaux et peuvent vous soutenir, vous conseiller et vous informer sur les interventions psychosociales légales (informelles et formelles). Leurs coordonnées doivent se trouver dans le règlement de travail.



**CONSEIL :** Vous pouvez également vous adresser au conseiller en prévention interne. Il ne peut toutefois que vous informer sur les interventions psychosociales.

- **Les faits peuvent être punis par la loi ?** Vous pouvez dès lors déposer une plainte auprès de la police.
- **Vous avez achevé la procédure formelle et vous avez l'impression qu'aucune mesure appropriée n'a été prise, ou vous avez le sentiment que la procédure n'a pas été suivie correctement ?** Vous pouvez vous adresser au Contrôle du bien-être au travail (Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale).
- **En dernier recours, vous pouvez entamer une procédure judiciaire auprès du tribunal du travail.**

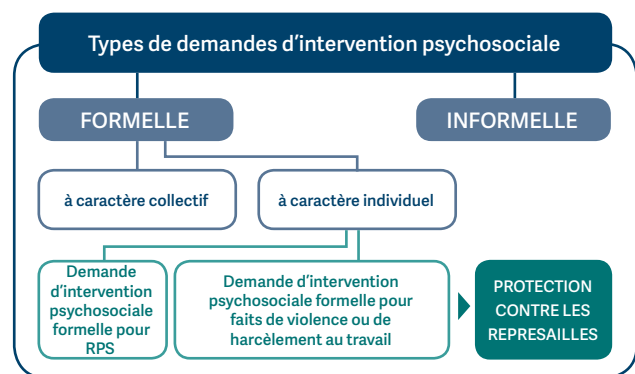
*Interventions psychosociales légales (procédures informelle et formelle)*

## Lorsqu'un collègue fait l'objet de CIAT...

- Soutenez-le.
- Encouragez-le à en parler à la partie concernée ou à chercher de l'aide.
- Montrez l'exemple.

## Lorsque, en tant que supérieur hiérarchique, vous voulez aborder les CIAT au sein de votre équipe...

- **Montrez-vous disponible** pour vos travailleurs et prêtez-leur une oreille attentive.
- **Remettez-vous également en question :** demandez à vos travailleurs ce qu'ils pensent de votre collaboration et demandez-leur du feedback (par exemple, dans le cadre d'un entretien de fonctionnement).
- **Entretenez la collaboration** au sein de l'équipe : organisez suffisamment de moments (formels/informels) durant lesquels vos travailleurs entrent en contact (par exemple, une activité de team-building ou une réunion d'équipe).
- **Montrez à vos travailleurs que vous appréciez ce qu'ils font :** donnez du feedback constructif à vos travailleurs, complimentez-les ou félicitez-les.
- **Soyez attentif aux signes** qui peuvent laisser entrevoir des problèmes entre travailleurs (par exemple, des tensions ou la hausse du taux d'absentéisme).
- **Faites en sorte qu'il soit possible de parler librement des problèmes** en écoutant les travailleurs et en cherchant avec eux des solutions.
- **Assurez une bonne prise en charge** des membres de l'équipe qui se sentent blessés par certains événements.



## Taquineries, conflit et harcèlement moral au travail – Message à retenir

Le cas de Martine et Abel démontre que les différentes formes de CIAT peuvent naître de choses anodines (des taquineries, par exemple), mais qu'elles peuvent s'intensifier jusqu'à devenir une situation désagréable pour toutes les parties. Les CIAT ont une dimension subjective, et il est dès lors crucial de fixer des limites. Il est important que les travailleurs connaissent leurs propres limites et les fassent connaître à leurs collègues. Il est également essentiel que les travailleurs apprennent à connaître les limites de leurs collègues et qu'ils respectent celles-ci.





## 1

Demandez aux participants à votre formation de compléter individuellement cette liste de contrôle afin de déterminer dans quelle mesure il est accordé de l'attention aux CIAT au sein de leur organisation. Si les participants répondent « non » à l'une des questions ci-dessus, demandez-leur de réfléchir à une action qui pourrait changer ce « non » en « oui ». Notez sur un tableau à feuilles les éléments pour lesquels les participants ont répondu majoritairement par « non ». Discutez ensuite en groupe des actions qui peuvent renforcer la politique relative aux CIAT.

- **Objectif :** mener une réflexion sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique relative aux CIAT.
- **Durée :** 10 minutes de réflexion, 20 minutes de discussion.
- **Matériel nécessaire :** tableau à feuilles, feutres, stylo et papier pour chaque participant.
- **Documentation :** Ne manquez pas de consulter la rubrique « Pistes pour prévenir les CIAT », qui contient des conseils pour élaborer et/ou renforcer la politique en matière de CIAT. Cet exercice aide également à expliquer la rubrique « Comment prévenir les CIAT ? ».

## 2

Vous pouvez illustrer cette partie à l'aide du conflit entre Martine et Abel: organisez un exercice avec post-it au cours duquel vous demandez aux participants de réfléchir aux actions qu'il est possible d'entreprendre en cas de CIAT.

- **Objectif :** aider les participants à réfléchir aux actions qu'il est possible d'entreprendre en cas de CIAT.
- **Durée :** 5 minutes de réflexion, 15 minutes de concertation.
- **Matériel nécessaire :** post-it, tableaux à feuilles, stylo et papier.
- **Méthodologie :** (1) Prenez 3 tableaux à feuilles, chaque feuille portant l'un des titres suivants : « Lorsque vous faites l'objet de CIAT en tant que travailleur », « Lorsqu'un collègue fait l'objet de CIAT » et « Lorsqu'un supérieur hiérarchique souhaite gérer les CIAT », (2) demandez aux participants d'inscrire des actions sur des post-it et de les placer sur le tableau adéquat, (3) discutez des observations : « Quels éléments reviennent souvent ? Qu'entend-on par ... ? Que pouvons-nous en conclure en tant que groupe ? », et (4) donnez des explications complémentaires si certains éléments venaient à manquer.

### EXERCICE DE CLÔTURE SUR LA BASE D'AFFIRMATIONS

Cet exercice peut être intégré à la fin de la formation en guise de clôture. Pour celui-ci, vous pouvez utiliser des fiches sur lesquelles figure chaque fois une affirmation. Dévoilez les affirmations une à une et demandez chaque fois aux participants de donner leur avis (d'accord/pas d'accord). Les affirmations suivantes aideront à mener une discussion constructive.

#### 1. C'est de ta faute si tu es victime de CIAT

La recherche a démontré qu'aussi bien les facteurs environnementaux (une forte pression au travail, par exemple) que la vulnérabilité individuelle (les techniques de gestion du stress, par exemple) peuvent donner lieu à des CIAT. Les causes principales des CIAT se situent dans l'environnement de travail. L'employeur joue un rôle important à cet égard (voir « Comment prévenir les CIAT ? »).

#### 2. Lorsque des faits de harcèlement moral ont lieu en dehors des heures de travail, il n'est pas question de harcèlement moral au travail

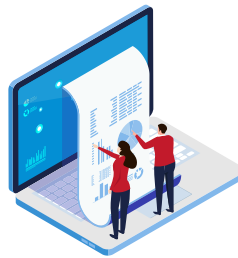
Les autorités fédérales définissent le harcèlement moral au travail comme un ensemble illégitime de comportements négatifs qui peuvent se manifester au sein de l'organisation ou en dehors de celle-ci. Il est donc toujours question de harcèlement moral au travail lorsque ce harcèlement commence ou se poursuit en dehors des heures de travail.

#### 3. Seules les femmes font l'objet de harcèlement sexuel

Aussi bien les femmes que les hommes sont confrontés à du harcèlement sexuel. Des chiffres du Conseil économique et social de Flandre (SERV) datant de 2016 montrent qu'environ 0,6 % des hommes sont exposés à du harcèlement sexuel. Nous constatons toutefois que les femmes (3,9 %) en sont plus souvent victimes. La cause peut résider dans le fait que les femmes sont davantage représentées dans les métiers à contact humain (par exemple, maisons de repos, assistance à la jeunesse et enseignement), pour lesquels le risque de comportements abusifs externes est plus élevé.

- **Objectif :** faire réfléchir les participants aux différentes affirmations afin de mener une discussion constructive.
- **Durée :** 30 minutes.
- **Matériel nécessaire :** fiches avec affirmations
- **Documentation :** vous trouverez plus de chiffres à ce sujet sur <https://www.beswic.be/fr/actualites-et-evenements/les-mesurages-de-faisabilite-flamands-de-2016-fournissent-des-chiffres-sur-les-comportements-indesirables>.

# Documentation et exercices



## 1

**Site Web** – <https://www.beswic.be/fr/themes/risques-psychosociaux-rps/violence-harcelement-moral-harcelement-sexuel-au-travail>

Ce site Web fournit une description claire de la violence, du harcèlement moral et du harcèlement sexuel au travail. Vous y trouverez également un aperçu des outils que le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale propose sur ce thème, de la réglementation en la matière, de la documentation externe et du matériel de sensibilisation. Le site Web peut venir compléter la matière présentée lors de cette formation.

## 2

**Brochure « Violences, harcèlement moral ou sexuel au travail : facteurs de risque organisationnels »**

Cette brochure examine le rôle des facteurs de risque organisationnels qui peuvent donner lieu à des CIAT et influencer leur persistance. La brochure aide les participants à votre formation (a) à comprendre comment naissent les CIAT, (b) à comprendre pourquoi ces CIAT se développent ensuite au sein des organisations et (c) à identifier les facteurs de risque des CIAT. La brochure (47 pages) est disponible sur le lien suivant : <https://emploi.belgique.be/fr/publications/violences-harcelement-moral-ou-sexuel-au-travail-facteurs-de-risque-organisationnels>.



**Inspiration pour un exercice supplémentaire :** Répartissez les participants en 2 ou 3 groupes. Demandez-leur quels peuvent être selon eux les facteurs possibles de risque organisationnels pour les CIAT. Demandez-leur de les inscrire sur des post-it ou au tableau, et discutez-en ensuite avec l'ensemble des participants.

## 3

**Extraits vidéo « Les souffrances relationnelles au travail »**

Les extraits vidéo présentent chaque fois 3 exemples pratiques fictifs qui montrent comment les problèmes relationnels se manifestent au sein des organisations. Chaque exemple inspiré de la pratique se compose de 4 vignettes. La quatrième vignette (la « vignette clinique ») est la plus intéressante pour les participants à votre formation : une situation est présentée à un conseiller en prévention, à une personne de confiance ou à un responsable RH. Les participants ont ainsi une vue (a) des éléments factuels et relationnels en tant que témoins, (b) de l'attitude des collègues, (c) de l'attitude de la ligne hiérarchique, (d) du contexte organisationnel et (e) du contexte personnel.

- La partie 1 (durée : 1 heure, 13 minutes et 31 secondes) de la vidéo est disponible sur le lien suivant : [https://www.youtube.com/watch?v=11loTtwcvJc&list=UU\\_VdxEWCmvOimAiwWW1d\\_Ng&index=57&t=0s](https://www.youtube.com/watch?v=11loTtwcvJc&list=UU_VdxEWCmvOimAiwWW1d_Ng&index=57&t=0s).
- La partie 2 (durée : 1 heure, 3 minutes et 22 secondes) de la vidéo est disponible sur le lien suivant : <https://www.youtube.com/watch?v=Cpj2G9W2AHc>.



**Inspiration pour un exercice supplémentaire :** Visionnez un ou plusieurs exemples pratiques de ces extraits vidéo et demandez aux participants à votre formation de mener une réflexion à ce sujet. Exemples de questions : Quels facteurs ont contribué à ce que la situation tourne mal ? Quelles sont ou quelles pourraient être les conséquences ? Discutez-en ensuite avec l'ensemble du groupe.





## 4

### Vademecum de diagnostic des cas de souffrance relationnelle au travail

Cette brochure sert de support aux professionnels chargés de la prise en charge des situations de souffrance relationnelle au travail (les conseillers en prévention aspects psychosociaux, par exemple). Il s'agit d'un instrument pratique d'aide au diagnostic de cas. Cette brochure peut être intéressante pour les participants à votre formation, car elle présente étape par étape les éléments nécessaires pour poser un diagnostic dans chaque situation. La brochure (76 pages) est disponible sur le lien suivant : <https://emploi.belgique.be/fr/publications/vademecum-de-diagnostic-des-cas-de-souffrance-relationnelle-au-travail>.



**Inspiration pour un exercice supplémentaire :** Répartissez les participants en 2 ou 3 groupes. Donnez-leur deux cas différents où il est question d'une souffrance relationnelle au travail. Demandez-leur de diagnostiquer la situation grâce au guide au dos de cette brochure. Les participants à votre formation pourront ainsi apprendre à utiliser l'instrument. Discutez-en ensuite avec l'ensemble du groupe.