

PRÉVENIR L'INCIVILITÉ dans son équipe



Objectif : Identifier des moyens concrets à la portée de chacun pour favoriser un climat de travail sain.

POURQUOI?

Le climat de l'équipe est la responsabilité et le devoir de tous. Chacun doit s'approprier son rôle individuel dans la prévention de l'incivilité afin d'assurer un climat de travail sain et agréable.

COMMENT PRÉVENIR L'INCIVILITÉ?

- 1** Adoptez des comportements de civilité : établissez et maintenez des relations empreintes de **respect**, de **collaboration**, de **politesse**, de **courtoisie** et de **savoir-vivre**.
- 2** Respectez les **moyens de prévention** de l'incivilité établis par votre employeur (Politique, code de civilité).
- 3** Soyez **conscient** de la manière dont vous agissez avec les autres et soyez sensible aux conséquences de votre attitude sur les autres. Observez les réactions des gens et évaluez si votre façon d'agir ou vos paroles favorisent la collaboration et le bien-être de vos collègues ou conduisent à un climat de tension.

4

Revenez auprès de l'autre lorsque vous avez manqué de civilité.

5

Communiquez efficacement :

- Nommez les faits plutôt que des jugements de valeur ou des préjugés;
- Parlez au « je »;
- Soyez respectueux tout en vous affirmant;
- Vérifiez si le message a été compris;
- Écoutez attentivement :
 - o Demeurez centré sur l'autre et évitez les distractions;
 - o Cherchez à comprendre à partir du point de vue de l'autre;
 - o Clarifiez, posez des questions précises et reformulez votre message;
 - o Attendez que l'autre ait terminé de parler pour prendre la parole;
- Portez une attention à votre langage corporel et à votre ton de voix;
- Restez calme.

6

Établissez vos limites dans vos relations avec vos collègues en agissant rapidement et directement auprès de la personne qui a manqué de civilité envers vous-même ou envers un collègue.

7

Informez votre supérieur immédiat si l'intervention n'a pas fonctionné ou s'il s'agit d'un manquement grave afin de vous aider à trouver une solution.

LES PIÈGES À ÉVITER

- Banaliser les comportements inappropriés
- Croire que le temps va arranger les choses
- Croire qu'il n'y aura pas de conséquences pour des comportements inappropriés
- Excuser ses propres comportements ou ceux des autres
- Demander trop hâtivement à quelqu'un d'autre d'intervenir à sa place.



Avec le soutien
financier de



Sources

- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESTT).
- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.
- GRAP Clinique de Psychologie et management, *Civilité et santé psychologique au travail*, présentation de Sara Imbeault, Édition 2017 du Colloque en santé et sécurité du travail du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau-Chapais.
- Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales, la civilité au travail, c'est aussi une question de prévention, par Josianne Brouillard.
- Lebleu, Harcèlement psychologique ou incivilité : faire la part des choses, billet de Julie-Andrée Girard.

