

Réagir efficacement FACE À L'INCIVILITÉ



Objectif : Reconnaître les étapes clés pour établir ses limites et demander que le comportement dérangeant cesse.

PRINCIPES DE BASE POUR BIEN RÉAGIR FACE À L'INCIVILITÉ :

Intervenir rapidement

Être calme avant d'intervenir (prendre du recul au besoin)

Réagir avec civilité (être respectueux, poli)

Faire une intervention simple et brève

QUAND INTERVENIR?

• **POUR VOUS** : Lorsque vous êtes dérangé par le comportement incivil d'un collègue et que vous voulez que cet agissement à votre égard cesse.

• **POUR VOS COLLÈGUES** : Lorsque vous êtes témoin d'un comportement que vous jugez inapproprié.

COMMENT INTERVENIR?

Vous êtes visé par l'incivilité : 4 étapes à suivre

ÉTAPE 1

Choisissez le **bon moment** et le **bon lieu** (discret).



ÉTAPE 2

Rencontrez individuellement la personne concernée.



Suite en page 2

ÉTAPE 3

Manifestez votre inconfort ou votre désaccord en utilisant le « je » :

- **Décrivez** objectivement la situation en rapportant des faits;
- **Expliquez** l'impact du comportement sur vous-même;
- **Demandez** que le comportement dérangeant cesse.

Faits

« Lorsque tu discutes au téléphone, tu as une voix forte et j'ai de la difficulté à me concentrer et à effectuer mes tâches. Je vais te demander de fermer ta porte lorsque tu dois parler au téléphone. »

Impact sur soi

« Ça me rend inconfortable quand tu imites Mario lorsqu'il n'est pas là, je ne trouve pas ça drôle. Je te demande svp de ne plus le faire, ça ne sert à rien. »

Demande (attente)

« Je n'apprécie pas que tu arrives en retard à nos rencontres. Ta présence est essentielle et ton retard m'empêche d'avancer efficacement. Je te demanderais d'arriver à l'heure lors de nos rencontres. »

ÉTAPE 4

Si la situation se reproduit ou si vous n'êtes pas à l'aise d'intervenir parce que la situation est devenue trop tendue, documentez celle-ci avec des faits et rencontrez votre supérieur immédiat pour lui en parler.



Si la personne se justifie, vous accuse ou réagit négativement :

- Il faut éviter l'argumentation, l'intimidation et les menaces (par exemple, « Si tu continues, je... ») car cela risque de créer une escalade conflictuelle.
- Revenez sur votre inconfort en décrivant objectivement la situation et demandez à nouveau que cesse le comportement.
- Si la situation devient trop tendue, demandez du soutien auprès de votre supérieur immédiat.

VOUS ÊTES TÉMOIN D'INCIVILITÉ

Manifestez votre désaccord face au comportement observé en reprenant les étapes 1 à 4 de l'intervention présentée dans le cas où vous êtes visé par l'incivilité.



Si vous n'êtes pas à l'aise d'intervenir, informez les personnes en autorité, en ayant pris soin de documenter la situation avec des faits.



Il est préférable de manifester votre inconfort face au comportement observé sur-le-champ ou par la suite. Une intervention rapide, civile et respectueuse permet de recadrer les frontières de la civilité.

Le climat de travail est l'affaire de tous et votre intervention peut faire une grande différence afin qu'une situation ne prenne pas des proportions plus importantes.

Effectivement, ne rien dire lorsque vous êtes témoin d'incivilité pourrait être perçu comme un appui aux propos inappropriés ou comme un encouragement pour la personne à poursuivre le comportement.