

L'incivilité réfère à des comportements impolis, grossiers, discourtois et qui font preuve d'un manque de considération pour autrui (*Pearson 1999*).

Ceci peut se manifester par l'utilisation d'un langage grossier ou en élevant le ton, lorsque l'on répand des rumeurs ou que l'on entretient des préjugés. Regarder de « travers », mais aussi ignorer une collègue, refuser de l'aider ou simplement ne pas lui dire « bonjour » sont autant de comportements incivils. L'incivilité prend donc plusieurs formes et mène souvent à une escalade.

**L'incivilité n'a pas sa place
dans un milieu de travail, restons vigilants!**

Nous avons tous un rôle à jouer pour conserver un milieu de travail agréable et sain. Personne n'est à l'abri du risque d'être incivil. Être conscient de ses propres agissements envers les autres permet de les ajuster. L'exercice suivant favorise une autoréflexion sur vos comportements au travail.



**On a tous fait preuve d'incivilité à un moment ou à un autre.
Pensez à une situation où vous avez eu un comportement incivil.**

1. Décrire la situation en m'appuyant sur les faits

Endroit

Avec qui

En présence de qui (témoin)

Ce que vous avez fait ou dit

Ce que l'autre a fait ou dit

2. Comment me suis-je senti:

Juste avant que la situation ne se produise

Pendant l'événement

À la suite de l'événement

Ex. réactions physiques, vos émotions, vos pensées, etc.

3. Quels ont été les effets de mon comportement incivil sur l'autre ?

Ex. : susciter des réactions défensives de fuite ou d'attaque ou des émotions négatives (colère, dégoût, tristesse, etc.), détresse psychologique, baisse de motivation, ne collabore plus avec vous, etc.

4. Pourquoi ai-je réagi de la sorte ?

Identifiez le déclencheur de votre comportement incivil; qu'est ce qui a fait que votre comportement a basculé vers l'incivilité. Puis, analysez pourquoi ce déclencheur a eu autant d'impact sur vous. Lequel de vos besoins n'a pas été répondu ?

5. Dans cette situation, comment aurais-je pu faire autrement ?

Si vous aviez à réécrire cette situation afin que votre comportement d'incivilité ne se produise pas, comment elle se déroulerait? Comment agiriez-vous? Que feriez-vous de différent pour répondre à votre besoin ?

6. Quelle pratique puis-je mettre en place pour m'assurer d'agir différemment si une situation semblable survient ?

7. Ai-je besoin de soutien pour y parvenir ?

Ex.: formation, coaching, accompagnement, ressource de soutien, programme d'aide aux employés (PAE), etc.

Ce document est tiré de l'initiative de l'AQCPE « dupersilentrelesdents.com », un projet révélateur qui souhaite mettre en lumière les comportements de harcèlement psychologique et d'incivilité et informer à la fois employés et employeurs sur leur pouvoir d'agir.

Parce que chacun d'entre nous est témoin d'incivilité ou de harcèlement à un moment ou un autre et chacun réagit différemment. (Un peu comme l'orsque l'on voit une personne avec une brindille de persil coincée entre les dents, il est difficile de savoir comment réagir.)

L'objectif ultime ? Encourager les milieux de travail à être exempts de harcèlement !



Ce projet est réalisé grâce au soutien financier de la CNESST par son [Programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux de travail.](#)