



INFO PRÉVENTION VHT

BULLETIN DU COMITÉ PARITAIRE CONTRE LA VIOLENCE
ET LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

NUMÉRO 3
JANVIER 2021

Et si on parlait de civilité

Cet Info-Prévention VHT traite de civilité et les deux prochains bulletins aborderont le même sujet. Et pourquoi parler de civilité ? D'abord, parce qu'elle est une composante essentielle d'un climat de travail sain et agréable et aussi parce qu'elle est souvent liée, à tort ou à raison, au harcèlement psychologique.

CLIMAT DE TRAVAIL

Chacun de nous souhaite être le plus heureux possible au travail. Et un élément primordial pour que ce soit possible réside dans la qualité du climat de travail. Comme l'équipe est la base du travail à la CSN, la communication avec les collègues et le comportement des membres de l'équipe les uns envers les autres se doivent d'être les plus cordiaux possible pour maintenir un environnement sain.

La civilité peut se définir comme : « ... l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble... On se doit d'agir avec civilité même avec les gens que l'on n'aime pas, car la civilité est le plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles. Agir avec civilité peut nous demander un effort, mais l'on souhaite tous que les autres fassent ce même effort envers nous¹. »

On vise le bien-être des membres d'une équipe ou d'une organisation dans son ensemble par des comportements et une communication empreints de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre.

L'incivilité, qui s'exprime lorsque ces principes de conduite ne sont pas respectés, provoque de l'inconfort chez certains et un climat tendu dans l'équipe ou l'organisation.

Toutes et tous ne réagissent pas de la même façon devant l'incivilité, mais il est important de respecter la sensibilité de chacun.

D'autre part, plusieurs ne percevront pas leur comportement ou leur langage comme étant incivils, les décrivant comme leur naturel impulsif ou bourru ou reliés à la culture

de l'organisation ou à un stress, etc. Il est toutefois important de prendre conscience de l'effet de nos gestes ou paroles sur les autres.

Ces effets, bien réels, peuvent varier dans la forme allant d'une réponse aussi irrespectueuse empirant la situation à un repli sur soi provoquant des ruminations et de l'inconfort psychologique. Et tout ceci peut s'étirer et s'envenimer dans le temps, nuisant au climat général.

QUI EST RESPONSABLE DU MAINTIEN D'UN BON CLIMAT DE TRAVAIL ?

On parle d'une responsabilité partagée. L'employeur a une responsabilité, par une obligation de moyens (politiques VHT, formation, etc.), de s'assurer d'un environnement de travail sain. Les coordinations doivent s'assurer du suivi de ces moyens dans leur équipe, de garder à l'œil ce qui se passe et d'intervenir au besoin. Et, bien entendu, l'un comme l'autre se doivent d'adopter eux-mêmes un comportement exemplaire, dénué de toute incivilité.

Mais, à la base, chacun doit examiner ses façons de faire et les corriger s'il y a lieu. La civilité, ça s'apprend. Et pour celles et ceux qui subissent l'incivilité, il est important qu'ils signifient leur malaise aux personnes concernées et leur demandent de ne plus répéter les paroles ou les gestes reprochés.

Laisser aller les choses mène souvent à une aggravation de la situation autant pour les individus concernés que pour le groupe dans son entier.

LIENS AVEC LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

La ligne est bien mince entre l'incivilité et le harcèlement psychologique. Mais il y en a bien une. Depuis que le harcèlement psychologique est encadré dans la loi, bien des enquêtes sur des plaintes pour harcèlement ont plutôt conclu à de l'incivilité.

Pour qu'il y ait harcèlement, il faut que des paroles, des actes ou des gestes répétés soient hostiles et de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne qui en est victime.

L'incivilité quant à elle se définit plutôt comme des comportements impolis et grossiers, démontrant un manque de considération envers les autres qui va à l'encontre des normes de respect mutuel. Ils sont généralement de faible intensité et il est difficile d'y saisir une réelle intention de nuire. Les personnes qui font preuve d'incivilité sont souvent indifférentes à l'effet de leurs gestes sur les autres – ou en sont inconscientes – et changent en général leur comportement lorsqu'on leur fait savoir.

POUR LA SUITE

Ce topo général sur la civilité vous a certainement fait penser à des situations que vous avez vécues. Nous aimerions que vous nous en fassiez part, de façon dépersonnalisée, afin que nous puissions nous inspirer de vos expériences pour alimenter les deux prochains numéros de l'Info-Prévention VHT qui porteront sur des exemples de civilité et d'incivilité et des actions à privilégier dans les cas problématiques. Dans le premier, il sera question d'un environnement de télétravail, puis le second portera sur un milieu de travail normal.

Vous pouvez envoyer vos commentaires aux adresses courriel des ombudsmans, ils seront traités en tout respect de la confidentialité (ombudsmancsn@gmail.com ou ombudsmancsn2@gmail.com).

Et n'oubliez pas de vous référer, au besoin, à la *Politique de prévention en matière de violence et de harcèlement* et à son guide d'accompagnement.

1 CARTER, S. L. *Civility: Manners, Morals, and the Etiquette of Democracy*, New York: Basic Books. 1998.