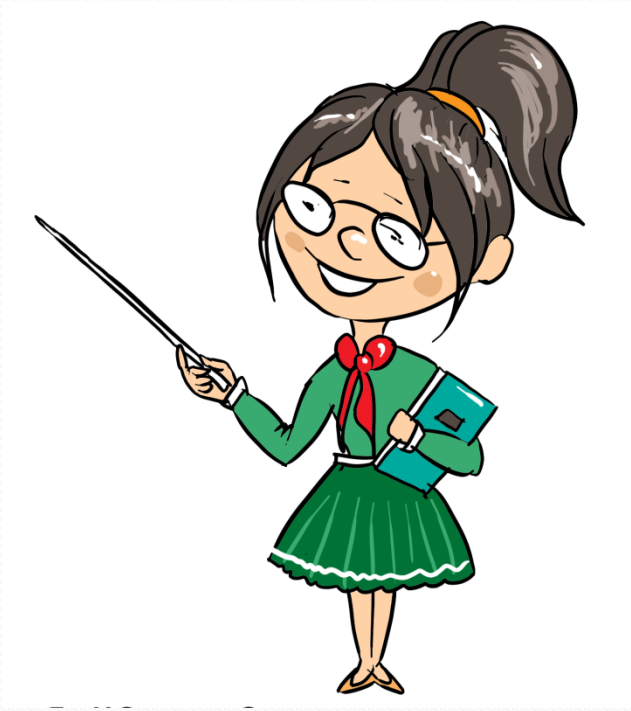
# CIVILITÉ ET SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

**Sara Imbeault**
Travailleuse sociale

GRAP
Clinique de psychologie

# Présentation

1- Pourquoi parler civilité?
2- Charte, loi et normes
3- Harcèlement moral / psychologique / sexuel
4- L'abus de pouvoir
5- Théorie de la « grenouille »
6- L'incivilité
7- Quoi faire?
8- La loi du silence
9- Le biais perceptuel
10- Impacts et conséquences
11- À qui la responsabilité?
12- La civilité
13- Notion d'escalade
14- Santé psychologique
15- Moyens pour un climat sain et stimulant
16- Le rôle à jouer dans mon milieu de travail
17- Période de questions
17- À retenir



GRAP
Clinique de psychologie

# Pourquoi parler de civilité?

GRAP
Clinique de psychologie

# CHARTE QUÉBÉCOISE
## des droits et libertés

«Toute personne qui travaille a droit à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. »

GRAP
Clinique de psychologie

# LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL
(articles 81.18 et 81.19)

- Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.
- L'employeur a la responsabilité de mettre en place des moyens adéquats pour prévenir le harcèlement psychologique dans son organisation.
- Si une situation de harcèlement psychologique est portée à sa connaissance, l'employeur doit intervenir pour y mettre fin.

L'employeur a la responsabilité de prévenir le harcèlement psychologique, mais outre ses efforts, le maintien d'un climat de travail sain appartient à tous.

GRAP
Clinique de psychologie

# LE HARCÈLEMENT MORAL

Le harcèlement moral, c'est un processus de destruction morale.

Marie-France Hirigoyen,
psychiatre, 1998

Violence à petites doses, qui ne se repère pas, mais qui est très destructrice.

*« On tend à s'attaquer à l'identité de l'autre et à lui retirer toute individualité. »*

GRAP
Clinique de psychologie

# LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Dans le langage commun, « harceler une personne » signifie la soumettre à des petites attaques constantes. On peut donc penser que si ces attaques nuisent psychologiquement à la personne, c'est du harcèlement psychologique.

En réalité, c’est beaucoup plus complexe que cela. D’ailleurs, en 2004, au Québec, une loi a été mise en application concernant le harcèlement psychologique au travail.

GRAP
Clinique de psychologie

# LOI SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

## DÉFINITION CNESST

« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. »

(art. 81.18 par. 1 LNT)

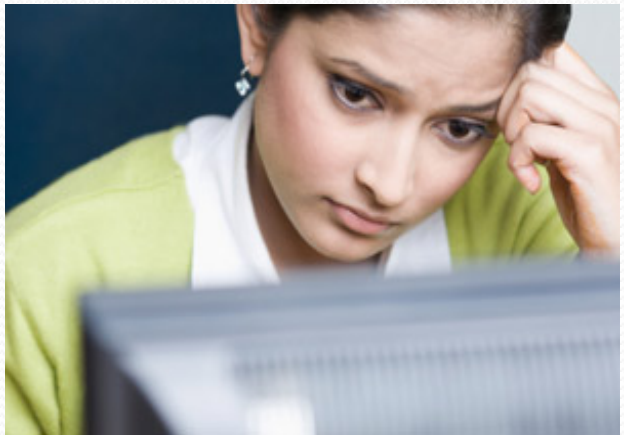
GRAP
Clinique de psychologie

# LOI SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

## (...suite) DÉFINITION CNESST

« ...Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

(art 81.18 par. 2 LNT)



GRAP
Clinique de psychologie

# HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

## CINQ (5) CRITÈRES

- Conduite vexatoire (abusive, humiliante, blessante);
- Parole(s) ou comportements hostile(s) ou non désiré(s) ;
- Caractère répétitif des actions;
- Portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- Entraînent un milieu de travail néfaste (conflits, isolement, hostilité, etc.).

GRAP
Clinique de psychologie

# Qu’est-ce qu’une conduite vexatoire?

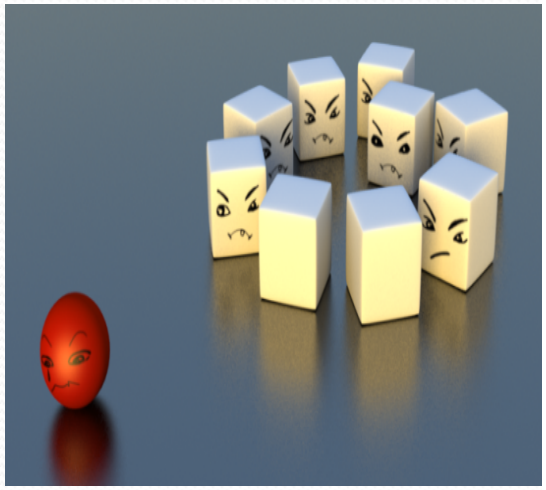
- Conduite humiliante ou abusive qui blesse la personne dans son amour-propre ou lui cause du tourment;

- Un comportement qui dépasse ce que la personne estime être correct et raisonnable dans l’accomplissement de son travail.

<u>Peut provenir d’un</u> : collègue, supérieur, client, fournisseur, etc.

GRAP
Clinique de psychologie

# LES MULTIPLES VISAGES DU HARCÈLEMENT



- Ridiculiser ou dénigrer une personne / son travail;
- Tenir des propos offensants ou diffamatoires;
- Exclure une personne, l'ignorer ou l'isoler;
- Contrôler ou restreindre l'information;
- Répandre des rumeurs;
- Faire des insinuations / accusations sans fondement;
- Porter atteinte à la réputation;
- Suivre quelqu'un, l'attendre, surveiller ses allées et venues;
- Insulter, rabaisser, diminuer, déstabiliser ou humilier une personne (paroles, geste, non-verbal).

GRAP
Clinique de psychologie

# LES MULTIPLES VISAGES DU HARCÈLEMENT (suite)

- Faire des commentaires insidieux ou blesser par l'humour;
- Se moquer des convictions, des points faibles, des goûts, des choix (alimentaires, vestimentaires, etc.);
- Gestes ou regards insistants, humiliants, condescendants, menaçants, inappropriés (non-verbal);
- Imposer une proximité physique non désirée (trop près sans raison, frôler, coincer);
- Intimider ou menacer une personne;
- Discriminer une personne sur les motifs contenus à la Charte des droits et libertés de la personne;
- Autres...

GRAP
Clinique de psychologie

# LE HARCÈLEMENT SEXUEL

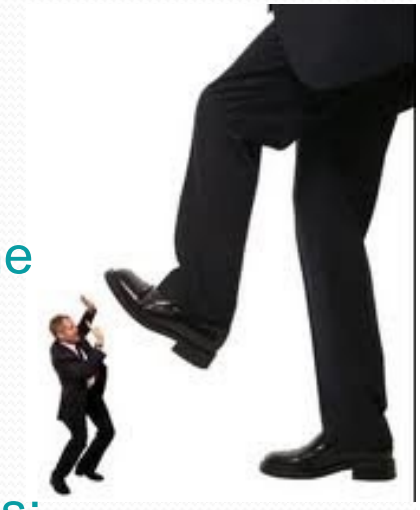
- Paroles ou gestes à caractère sexuel (non désirés);
- Environnement de travail malsain pour au moins une personne;
- L'instigateur-trice sait ou devrait raisonnablement savoir que sa conduite est importune ou humiliante.

**<u>Il peut se manifester notamment par:</u>**

- Remarques, blagues, insinuations, comportements à connotation sexuelle;
- Promesses de récompenses implicites ou explicites;
- Menaces de représailles implicites ou explicites.

GRAP
Clinique de psychologie

# L'ABUS DE POUVOIR



- Abuser d'une situation d'autorité pour menacer l'emploi d'une personne ou compromettre son rendement, son intégrité;
- Surveiller à excès une personne pour la prendre en défaut;
- Contraindre une personne à faire des tâches qui sont inutiles;
- Effectuer un contrôle démesuré et injustifié;
- Critiquer de façon constante et injustifiée le travail effectué;
- Fixer des échéanciers ou confier des charges de travail irréalistes;
- Discréditer ou prendre en défaut devant public (compétences);
- Imposer une gestion par la peur;
- Faire des insinuations sur la vie personnelle et/ou professionnelle;
- Exclure ou ignorer une personne (rencontres, projets, etc.).

GRAP
Clinique de psychologie

# THÉORIE DE LA GRENOUILLE

**Plongée dans l'eau bouillante, la grenouille:**

-Réagit tout de suite;
-Donne un coup de pattes;
-Saute hors de l'eau.

**Plongée dans l'eau froide avec le feu allumé sous la casserole, la grenouille:**

-S'adapte lentement à la température;
-Est inconfortable lorsque l'eau devient chaude, mais ne peut plus réagir...

GRAP
Clinique de psychologie

# L'INCIVILITÉ

« Comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail, et où l'intention de nuire n'est pas toujours présente (malaises et questionnements). »

Réf.: Anderson et Pearson, 1999.

**Manque de courtoisie, de politesse, de savoir vivre, en actes ou en paroles.**

GRAP
Clinique de psychologie

# EXEMPLES D'INCIVILITÉ

- Blagues ou commentaires déplacés, inappropriés;
- Interrompre ou s'imposer dans une conversation;
- Consulter son téléphone lorsqu'on nous parle;
- Privilégier une autre personne que celle qui nous parle;
- Omettre de dire « s'il-vous-plaît » et « merci »;
- Imiter une personne (démarche, voix, etc.);
- Commenter l'apparence physique d'une personne;
- Parler en même temps que l'autre;
- Refuser de collaborer, de travailler ou d'aider un collègue;
- Arriver en retard à une rencontre ou la quitter sans motif;

GRAP
Clinique de psychologie

# EXEMPLES D'INCIVILITÉ (suite)

- Faire des tâches les plus simples et laisser les plus complexes;
- Ne pas faire le suivi de ses appels, de ses courriels;
- Faire une affirmation ou poser une question indiscrète/ ambigüe;
- Critiquer ou juger l'opinion de l'autre;
- Claquer une porte; bousculer ou lancer un objet;
- S'approprier l'idée d'une autre personne;
- Sacrer (jurer, blasphémer);
- Imposer une attitude générale négative, méprisante, critique;
- Tout comportement de harcèlement psychologique qui ne répond pas la notion de répétitivité

GRAP
Clinique de psychologie

# Que doit-on  faire si on sent qu'une personne adopte un comportement inacceptable envers nous?

- Aviser la personne causant le comportement inacceptable que sa conduite est offensante et non désirée et lui demander d'arrêter le dit comportement.

- S'il n'y a pas d'amélioration, il faut aviser qui de droit (gestionnaire ou comité mis en place à cet effet).

GRAP
Clinique de psychologie

# Quoi faire?

- **Faire ressortir les faits**

  Décrire ce que l'autre a dit et/ou fait;
  Décrire dans quelles circonstances cela s'est produit

- **Relevez les conséquences (impacts) du comportement sur soi et/ou sur l'équipe.**

- **Demander la coopération de la personne**
  - Identifier les résultats visés en donnant son *feedback*

GRAP
Clinique de psychologie

# SIGNIFIER MON INCONFORT...

**Si vous croyez être victime de harcèlement:**

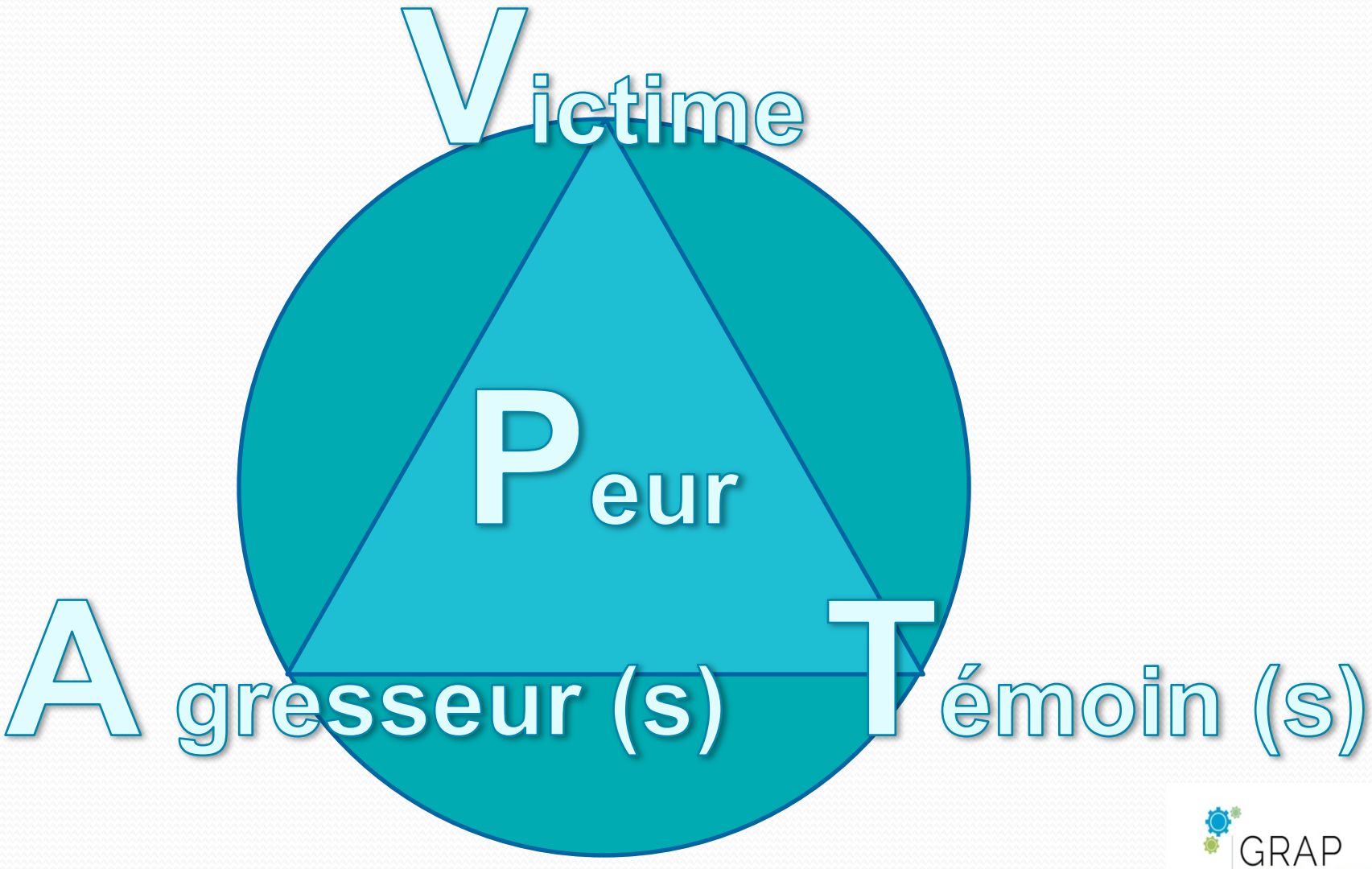
Prenez en note et conservez un maximum de détails sur les évènements ( dates, faits, témoins, etc.)

**Tout signalement de harcèlement psychologique doit être signifié dans les <u>90 jours</u> de la dernière manifestation.**

Article 123.7 L.N.T

GRAP
Clinique de psychologie

# LA LOI DU SILENCE



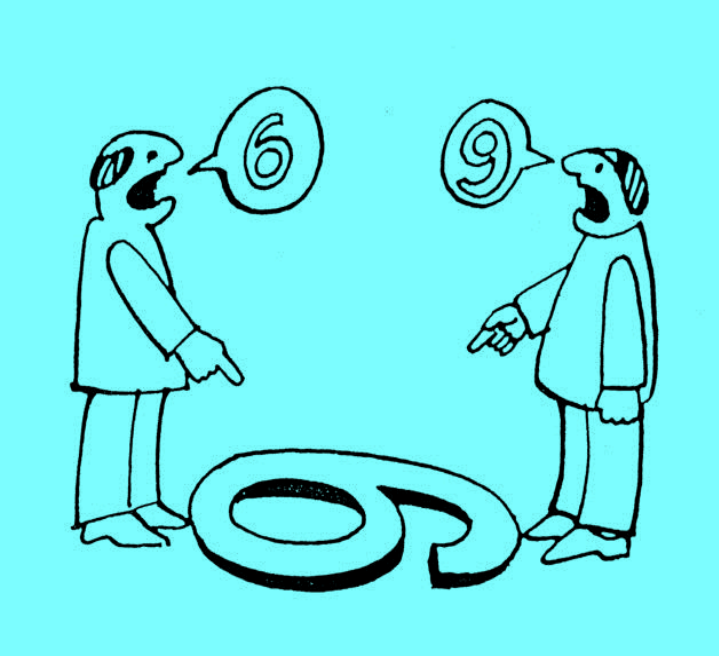

GRAP
Clinique de psychologie

# LE BIAIS PERCEPTUEL

Une perception, c'est ma façon d'interpréter un évènement ou des paroles, une attitude, etc.

Une interprétation n'est si fausse ni vraie, mais elle est toujours réelle pour moi.

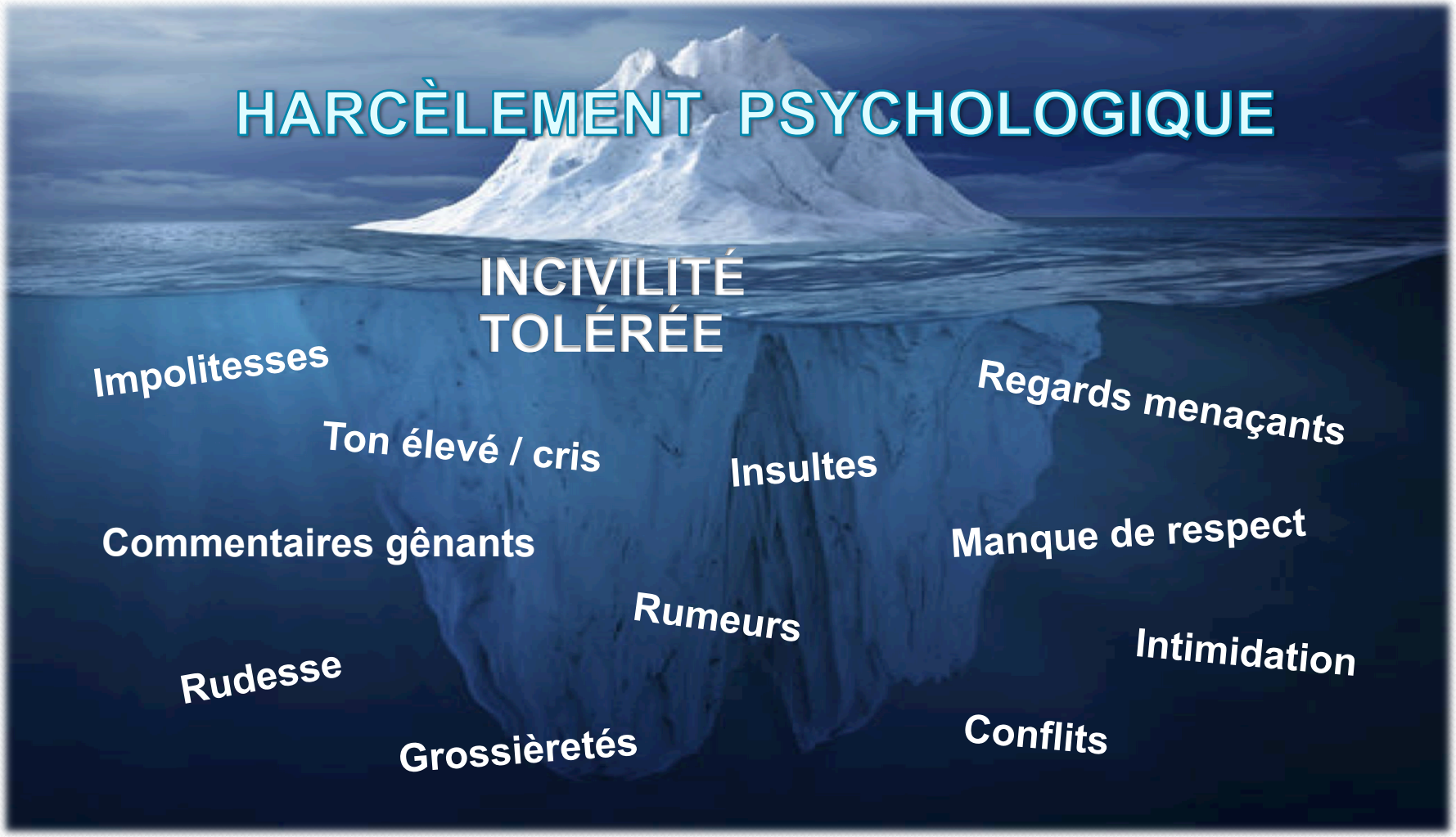
On ne peut vérifier la réelle intention de quelqu'un qu'en lui parlant et en **validant** sa pensée.




GRAP
Clinique de psychologie

# LA POINTE DE L'ICEBERG

## Selon le professeur Jean-Pierre Brun de l'Université Laval:



# IMPACTS ET CONSÉQUENCES

- Auto-dévalorisation
- Confusion
- Baisse de l'estime de soi
- Stress
- Peur
- Hypervigilance
- Colère
- Honte
- Isolement / retrait
- Insécurité
- Impuissance
- Etc.

Impacts sur la santé physique **ET** psychologique.

Répercussions autant au travail que dans la vie personnelle.

GRAP
Clinique de psychologie

# IMPACTS ET CONSÉQUENCES
## (SUITE)

### PHYSIQUE

- Fatigue
- Perte d'appétit
- Perte de sommeil
- Problèmes digestifs
- Maux de tête

### PSYCHOLOGIQUE

- Épuisement professionnel
- Dépression
- Anxiété
- Suicide

GRAP
Clinique de psychologie

# IMPACTS ET CONSÉQUENCES
## (SUITE)

### AU TRAVAIL

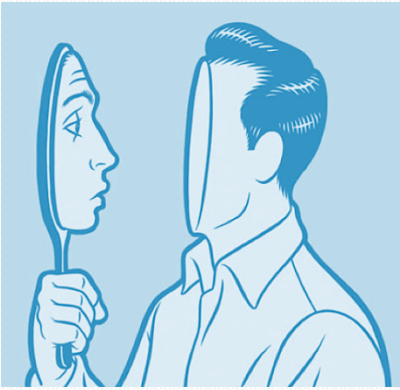
- Démotivation
- Blessures/accident de travail
- Baisse du rendement/productivité
- Hausse d'absentéisme
- Hausse du roulement de personnel
- Démission
- Perte de confiance du milieu de travail
- Tensions entre collègues

### VIE PERSONNELLE

- Conflit(s) dans le couple
- Impatience auprès de enfants
- Difficultés dans les relations interpersonnelles

GRAP
Clinique de psychologie

# À qui la responsabilité?



- **À chacun!**
  Il est primordial de prendre le temps de se regarder  afin de voir comment on se comporte avec les autres.

- La civilité, c'est une responsabilité individuelle **ET** collective(coresponsabilité).

- Il en revient à chaque personne de gérer les relations qu'elle a avec ses collègues.

GRAP
Clinique de psychologie

# Qu’est-ce que la civilité?

La civilité, ou savoir-vivre, désigne un ensemble d’attitudes et de comportements, de règles de vie en communauté tels que le respect d'autrui, la politesse ou la courtoisie.

GRAP
Clinique de psychologie

# Les cinq comportements qui définissent la civilité

1. La courtoisie
2. La politesse
3. Le respect
4. La collaboration
5. Le savoir vivre

GRAP
Clinique de psychologie

# Concrètement, la civilité c'est...

- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté;
- Utiliser un ton de voix cordial, approprié;
- Faire preuve d'attention et d'écoute envers les autres;
- Considérer et se soucier des personnes;
- Faire preuve de collaboration et d'entraide;
- Saluer ses collègues, sourire, les interpeller par leur prénom;
- Accueillir / inclure ses collègues (discussions, projets, pauses, etc.);

GRAP
Clinique de psychologie

# Concrètement, la civilité c'est... (suite)

- Donner le mérite d'une idée à son instigateur;
- Affirmer son désaccord, mais sans jugement;
- Complimenter le travail d'un collègue;
- Respecter la prise de parole;
- Fermer son cellulaire en rencontre ou en discussion;
- Fournir l'information requise aux bonnes personnes;
- Être ponctuel (travail, rencontres, réunions);
- Garder les endroits communs propres et rangés (toilettes, cuisinette, poste de garde, etc.).

Inspiré de l'obligation de civilité en milieu de travail: des outils et des moyens pour agir et prévenir, Gilles Demers, Conseil et formation Inc., 2006 et dy Guide de sensibilitation et d'action FQPPU

GRAP
Clinique de psychologie

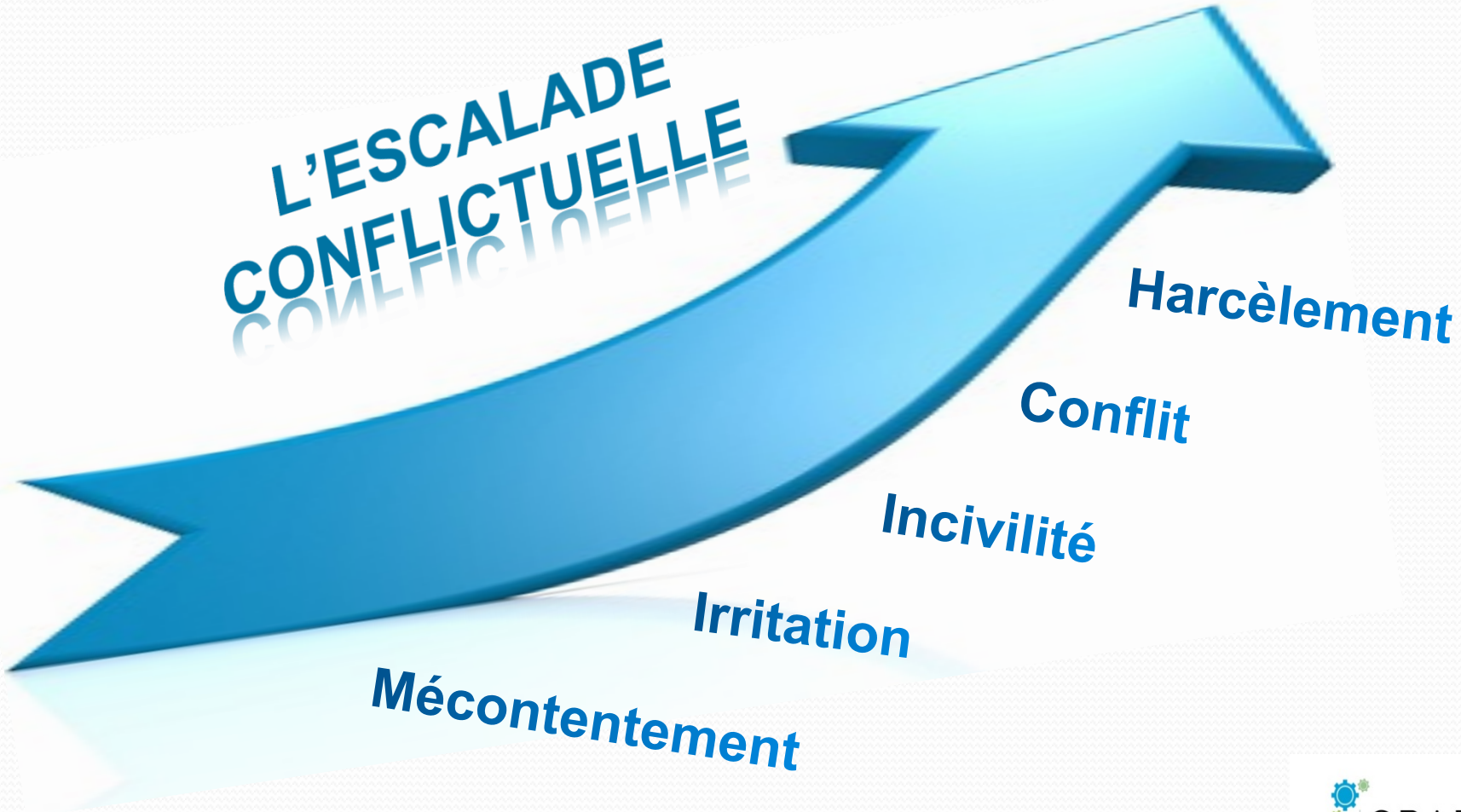
# Quelques énoncés sur la civilité...

- Un professeur universitaire a fait l'analyse de 234 dossiers de harcèlement déposés aux normes du travail et, de ceux-ci, 56% n'étaient pas du harcèlement, mais de l'incivilité.

- Adopter un comportement civile, c'est un peu comme mettre de l'huile dans un engrenage plutôt que du sable!

GRAP
Clinique de psychologie

# LA NOTION D'ESCALADE




GRAP
Clinique de psychologie

# SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

La santé psychologique, c'est plus que l'absence de maladie.

Il s'agit d'une composante essentielle de la santé. C'est un équilibre dynamique entre les différentes sphères de vie: sociale, physique, économique, émotionnelle et mentale.

(OMS)

GRAP
Clinique de psychologie

# MOYENS POUR UN CLIMAT SAIN ET STIMULANT

- **Conscience de soi**

- Se connaître (personnalité, valeurs, besoins, émotions, limites...)

- **Communication interpersonnelle**

- Vérifier si le message a été compris
- Rester calme

- **Communication efficace**

- Parler en « JE »;
- Nommer les faits plutôt que jugement de valeurs;
- Exposer ses sentiments;
- Verbal / non-verbal;
- Écouter attentivement:
  - chasser les distractions;
  - centré sur l'autre;
  - clarifier et poser des questions précises;
  - reformuler;
  - comprendre à partir du point de vue de l'autre.

# MOYENS POUR UN CLIMAT SAIN ET STIMULANT (SUITE)

- **Gestion du stress**
- **Gestion des émotions**
  - -Nourrir un sentiment d'appartenance et d'inclusion;
  - -Accepter les différences;
  - -Préserver la cohésion de l'équipe;
  - -Résoudre à temps les conflits et chercher des solutions gagnantes.
- **Politiques en milieu de travail**
- **Éviter la banalisation et la dramatisation**
- **Promouvoir la responsabilisation**

GRAP
Clinique de psychologie

# RÉFLEXION

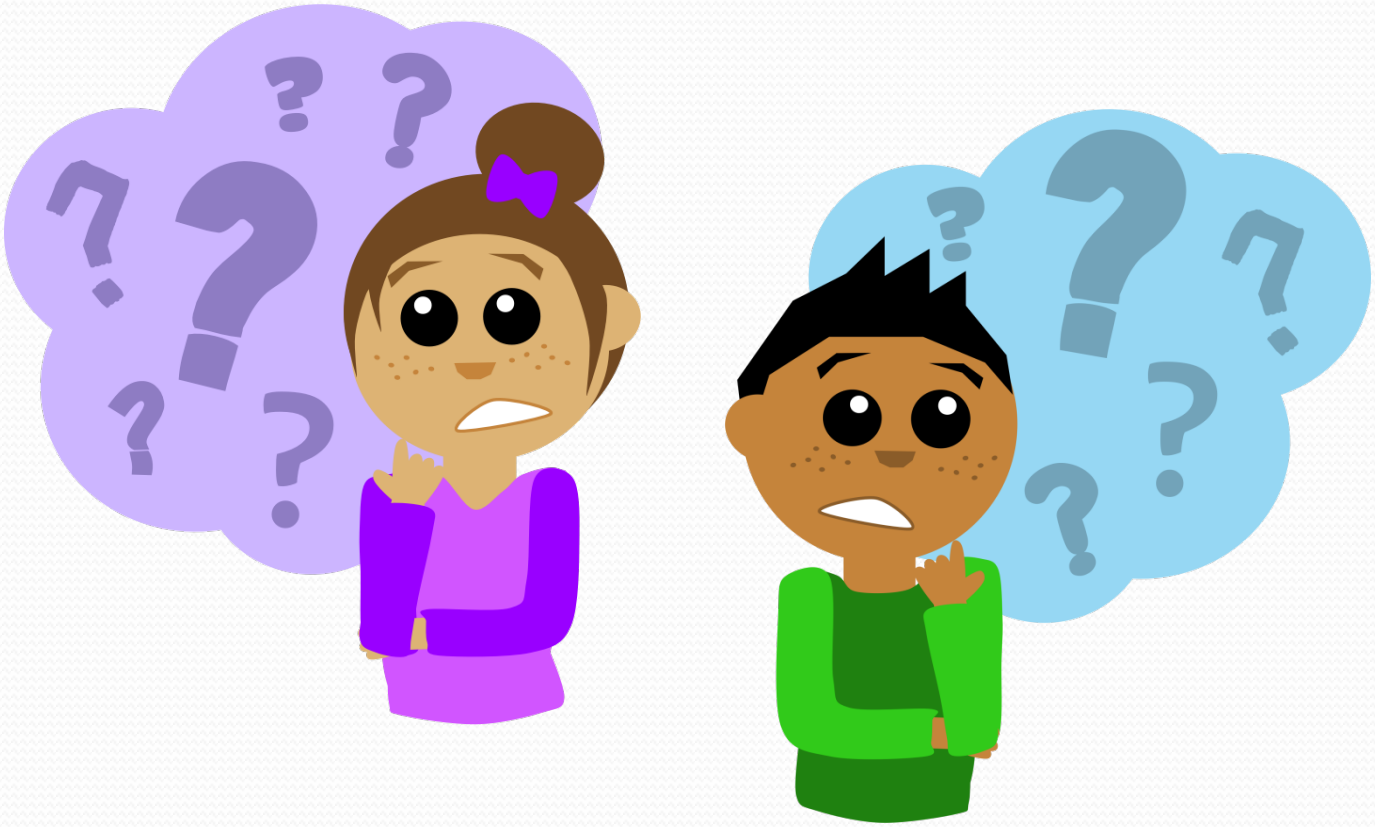
**Quel rôle puis-je jouer pour promouvoir la civilité dans mon milieu de travail?**

**Identifiez une attitude et/ou un comportement personnel à modifier.**

**Quels seraient les actions, moyens, idées à développer dans mon milieu de travail?**

GRAP
Clinique de psychologie

# PÉRIODE DE QUESTIONS



# À RETENIR!

1. Refuser les comportements d'incivilité dans son milieu;
2. Favoriser une synergie d'équipe (force de l'équipe, ensemble);
3. Un climat de suspicion et de méfiance dans une équipe accentue le stress et favorise des réactions promptes;
4. Poser un regard critique sur ses propres comportements;
5. Se reconnaître comme étant le premier niveau d'intervention dans ses inconforts;
6. Intervenir le plus rapidement possible;
7. Prendre soin de mes relations interpersonnelles;
8. Plus je suis accusateur, plus l'autre se fermera (dialogue rompu);
9. Toujours donner du *feedback* avec des faits;
10. Plus j'attends avant de manifester une insatisfaction, plus la situation devient la norme (consensus social);
11. Reconnaître les biais perceptuels et la possibilité qu'ils engendrent une distorsion de la réalité.

# Merci à tous!

**Mme Sara Imbeault**
Travailleuse sociale

Pour nous joindre : **418 545-2032**