

LA CIVILITÉ, UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE!



Aide-mémoire pour une résolution de conflit

La règle de 3

Processus en trois étapes afin de gérer et de résoudre des situations d'incivilités ou conflictuelles.

Intervention 1 : J'interviens auprès de la personne en lui mentionnant mon inconfort et en lui exprimant clairement ma demande.

Intervention 2 : J'ai mentionné à la personne mon malaise, mais la même situation se reproduit. J'interviens une fois de plus auprès de celle-ci.

Intervention 3 : Après avoir fait les interventions nécessaires auprès de la personne, la situation perdure. Je demande alors de l'aide à mon supérieur immédiat.

À garder en tête lors d'une intervention...

- Évaluez la situation avant de réagir, en distinguant les faits de l'interprétation.
- Amorcez rapidement le processus de résolution de conflit.
- Choisissez un lieu et un moment propices à une communication ouverte.
- Exprimez votre point de vue en utilisant le "je" de manière calme et respectueuse.
- Accordez à l'autre le temps nécessaire pour exprimer son point de vue sans interruption.
- Reconnaissez votre part de responsabilité et collaborez à la recherche de solutions.

Le principe de responsabilité partagée

Il appartient à chacun de contribuer au maintien d'un climat de travail sain et d'intervenir rapidement dans les situations d'incivilité ou conflictuelles, puisqu'il s'agit d'une responsabilité partagée.

La civilité

Adopter des gestes empreints de civilité tels que la politesse, le respect, la collaboration, la courtoisie et le savoir-vivre. La civilité, ce sont des comportements qui contribuent à maintenir le respect qui est attendu dans le milieu de travail.

Exemples : Saluer ses collègues, aider un collègue en cas de besoin, être ponctuel, etc.

Processus de gestion des situations de violence en milieu de travail

Le service désigné pour la gestion des situations de violence est le Service de la prévention, santé et sécurité au travail. Toute personne vivant une situation de violence en milieu de travail doit compléter un DAAT-12. Il est disponible à l'adresse suivante : <https://www.cisssca.com/extranet/portail-rh-paie/incivilite-conflits-harcelement-et-violence-au-travail>