

LA CIVILITÉ, UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE!



Comment aborder un sujet ou gérer une situation d'incivilité/conflictuelle ?

La **rétroaction recevable** est une approche structurée pour aider à formuler une interaction avec une personne. Elle encourage la communication et permet de valider ses perceptions afin d'en arriver à une entente mutuelle.

La personne qui souhaite transmettre le message

- **L'intention:** Clarifier le but de la discussion pour établir un contexte propice à l'échange. Par exemple, vous pouvez préciser votre intention de discuter des événements passés qui ont conduit à aborder ce sujet, en soulignant son importance pour vous.
- **Les faits:** Décrire de manière objective les événements (quoi, quand, où). Nommer ces éléments à la personne afin qu'elle puisse bien contextualiser et comprendre ce qui a provoqué votre irritation dans la situation. Par exemple: « Lors de la réunion d'équipe d'hier, tu m'as coupé la parole et tu as ri à mes sujets... »
- **Les effets:** Exprimer les conséquences de ces actions sur vous. Cela aurait pu vous prendre au dépourvu, vous laisser perplexe, voire distraite lors de la réunion.
- **Mes sentiments:** Évoquer les émotions suscitées par la situation. Par exemple, vous pourriez vous sentir blessé, déçu, ou en colère face à cet événement.
- **La demande:** Formuler des attentes claires et précises pour l'avenir. Il est crucial d'indiquer ce qui peut être fait à l'avenir afin d'éviter cette situation et d'exprimer le désir d'interactions respectueuses entre collègues.

La personne qui reçoit le message

- **Écoute attentive:** En retour, il est important que la personne accorde une attention sincère à ce que l'autre partage. Cela peut se manifester par un contact visuel et une posture ouverte, démontrant ainsi un véritable engagement d'écoute.
- **Validation des sentiments:** Reconnaître les émotions de la personne qui communique et l'impact de la situation sur elle est essentiel. Par exemple: « Je comprends que ma réaction t'ait blessée et ait suscité de la confusion ».
- **Explication ou clarification:** Si la personne ressent le besoin d'expliquer sa réaction ou de fournir désinformations supplémentaires sur le contexte justifiant son irritabilité, il est recommandé de le faire de manière calme et respectueuse.
- **Prendre sa responsabilité:** Assumer la responsabilité de sa réaction est une étape importante. Par exemple: « Je m'excuse d'avoir réagi de cette manière. Je reconnais que mon action n'était pas appropriée ».
- **Engagement d'amélioration:** Exprimer le désir de collaborer pour améliorer la communication en cohérence avec la demande émise.