

Politesse et respect

Vous souvenez-vous d'une occasion lors de laquelle vous vous êtes senti frustré au travail? Comment avez-vous été perçu par vos collègues à ce moment-là? Avez- vous été jugé un peu impoli, voire même irrespectueux?

On peut parfois montrer un côté moins plaisant de soi, en particulier en période de stress. C'est justement à ce moment qu'il devient encore plus important de traiter les autres avec politesse et respect, au quotidien, mais aussi lorsqu'il survient des CONFLITS.

Lorsqu' un problème se présente, est-ce que vos collègues essaient de calmer l'atmosphère et de chercher des solutions ou au contraire, mettent-ils de « l'huile sur le feu »?

La politesse et le respect s'expriment par le souci des autres, le respect, la reconnaissance et la considération envers ses collègues, son superviseur, ses clients.

Rien n'est plus irritant ni désagréable qu'une personne qui roule des yeux quand vous parlez ou qui vous répond de façon négative et sarcastique.

Pire encore, le manque de civilité peut dégénérer en situations sérieuses et donner lieu à comportements inacceptables tels que le racisme, l'intimidation et la violence physique.

Que diriez-vous d'un exemple concret?

J'aimerais maintenant vous présenter Trung. Trung s'est installé au Canada depuis peu et il suit des cours d'immersion en français. Il possède une vaste expérience du travail d'équipe et de la gestion de projets. Sa sagesse et sa vision des choses seraient de précieux atouts pour son équipe.

Voici Sylvia.

Elle est responsable de la coordination d'un projet et souhaite obtenir les commentaires de ces co-équipiers sur celui-ci. À la fin d'une réunion, elle demande à chacun de s'exprimer, mais lorsqu'arrive le tour de Trung, elle lui demande simplement d'observer les échanges, histoire de se familiariser avec le projet.

Sylvia ne veut surtout pas brusquer Trung dans son nouveau rôle et lui mettre de la pression inutile sur les épaules.

Sans le savoir, Sylvia a fait un faux pas...Elle a MANQUÉ DE RESPECT envers Trung et a donné l'impression, devant tout le monde, qu'elle doutait de ses capacités.

J'aimerais vous rappeler que Trung a BEAUCOUP d'expérience. Il apprend le français, c'est vrai, mais Sylvia aurait dû tout de même lui demander son opinion. En fait, il est même possible que Trung ait été CAPABLE de s'exprimer sans problème.

Si ce genre de situation se reproduit trop souvent, de la FRUSTRATION et des CONFLITS au sein de l'équipe risquent de faire surface...

Un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire se reconnaît par le comportement de ses employés : ils travaillent bien ensemble et leur moral est positif. Pas besoin de chercher bien loin pour

comprendre pourquoi c'est ainsi ; chacun fait preuve de respect envers les autres et les conflits sont rares. Par contre, si un conflit vient À SE PRODUIRE, on cherchera à trouver rapidement une solution au problème.

Que vous soyez superviseur ou employé, peu importe, ne supposez pas de ce que les autres VEULENT ou ce dont ils ont BESOIN. Tout le monde devrait avoir droit à son opinion et devrait pouvoir l'exprimer.

On dit souvent : « Traite les autres comme TU voudrais être traité » mais en fait, on devrait plutôt dire « Traite les autres comme ILS veulent être traités ».

Il faut respecter la différence sous toutes ses formes, qu'il s'agisse de la culture, de la religion, de la langue, ou simplement de la façon de travailler de chacun.

La différence, c'est aussi le comportement ou les valeurs des gens. Certains s'expriment de façon directe et ouverte. D'autres accordent plus d'importance au processus qu'au résultat. Pour d'autres, c'est l'esprit d'équipe et la vision d'ensemble qui priment sur le travail.

Les employeurs ont tout intérêt à mettre en place des formations et des politiques afin de promouvoir le respect, comme :

- une politique de tolérance zéro en cas d'intimidation
- une formation sur la diversité
- ou une formation sur la résolution de conflits.

De quelle façon pourriez-VOUS faire la promotion de la politesse et du respect à votre travail? Allez-y, notez UNE chose que vous pouvez faire dans la prochaine semaine.

La politesse et le respect font partie des 13 facteurs qui favorisent la santé et la sécurité psychologiques au travail.

Pour en savoir plus, visitez

MentalHealthCommission.ca/Français/norme-nationale

Pour obtenir des ressources, visitez tempsDENparler.ca

Préparé par Santé publique Ottawa en collaboration avec la Commission de la santé mentale du Canada

Le contenu est adapté avec la permission de d'Employeur consciencieux Canada

Avec l'appui de Bell Cause pour la cause