

SITUATION DE CONFLIT, D'INCIVILITÉ, DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT

## Auto-évaluation de ma capacité d'intervention



### Ce qu'il faut faire avant l'intervention : quelques questions à se poser

Suis-je la bonne personne? Est-ce que j'ai des préjugés? Est-ce que j'ai la distance émotionnelle nécessaire? Suis-je suffisamment outillé? Est-ce le bon moment pour effectuer la rencontre, est-ce que le lieu convient? Voilà un éventail des questions qu'on doit se poser avant de décider d'intervenir dans des situations problématiques de violence ou de harcèlement au travail.

À partir de nos observations et des commentaires reçus par plusieurs représentantes et représentants syndicaux, nous avons développé une grille d'auto-évaluation pour vous permettre d'évaluer le plus justement possible votre niveau de préparation à intervenir. Les questions proposées sont regroupées dans les deux tableaux apparaissant à la fin de cette fiche. Elles couvrent des thématiques qui sont reconnues comme influençant notre capacité à agir en toute neutralité et objectivité. Voici un aperçu de ces thématiques :

- Dois-je faire face à des enjeux particuliers impliquant des personnes en fonction de certains critères?
- Est-ce que j'ai des affinités particulières avec des personnes en fonction de certains critères?
- Dois-je faire face à des enjeux précis quant à certaines situations?
- Est-ce que ces enjeux vont influencer mon approche?
- Est-ce que j'ai les compétences requises pour intervenir dans toutes les situations?

Afin de tirer le maximum de cette grille d'auto-évaluation, nous vous recommandons de répondre le plus honnêtement possible à ces questions. L'outil ne vise pas à évaluer vos lacunes, vos faiblesses ou vos préjugés. L'intention première derrière cette grille est de vous aider, de vous outiller, et surtout, de vous donner l'occasion de prendre conscience de vos forces et de vos limites. Par conséquent, son but est de permettre au syndicat de choisir la meilleure personne pour réaliser une intervention auprès d'un membre directement impliqué dans une situation de conflit, d'incivilité, de violence ou de harcèlement.

Nous vous suggérons de la remplir immédiatement et de la réviser quelques fois par année. Quand une nouvelle situation particulière vous rebute ou vous indispose, nous vous invitons à répondre de nouveau aux questions en ayant en tête cette situation.

Finalement, nous vous proposons de partager cette réflexion personnelle avec vos collègues du comité exécutif ainsi qu'avec la conseillère ou le conseiller syndical qui vous accompagne dans l'exercice de vos fonctions. Il est également possible que des activités de formation puissent vous permettre de mieux vous préparer à traiter de ces situations et qu'elles viennent élargir le spectre de vos capacités d'intervention. C'est en discutant avec vos collègues du syndicat, de votre fédération ou de la CSN que vous pourrez voir comment y parvenir.

**CONSIGNE**

1. Répondez à toutes les questions.
2. Évaluez votre degré d'accord en inscrivant le chiffre approprié : 1 = pas du tout un problème, 3 = un problème occasionnel, 5 = un problème fréquent, NSP = ne s'applique pas.
3. Reprenez les questions auxquelles vous avez attribué un 3 et tentez de préciser les circonstances dans lesquelles certaines situations deviennent parfois plus difficiles.
4. Reprenez les questions auxquelles vous avez attribué un 5 et tentez de déterminer ce dont vous auriez besoin pour vous aider à mieux vivre ces situations.

## Grille d'auto-évaluation de ma capacité d'intervention

QUESTIONS GÉNÉRALES				
LES AFFIRMATIONS	1 PAS DU TOUT UN PROBLÈME	3 UN PROBLÈME OCCASIONNEL	5 UN PROBLÈME FRÉQUENT	NSP
Je prends le temps de m'occuper des personnes rencontrées, peu importe la nature de la situation à traiter.				
Je suis capable de rester calme devant des situations difficiles.				
Je suis capable de faire la part des choses entre les émotions et les faits.				
Je suis capable de poser les questions plus délicates qui peuvent être difficiles à entendre.				
Je suis capable de faire abstraction de mes sentiments.				
Je suis capable d'être objectif.				
Je suis capable d'être calme en présence de personnes bouleversées.				
Je suis capable d'être calme devant des personnes en larmes.				
Je suis capable d'être calme devant des personnes en colère.				
Je suis capable d'être neutre devant des personnes harcelantes.				
Je suis capable d'être calme devant des situations d'agressivité physique.				
Je sais comment demeurer neutre devant des situations de harcèlement sexuel.				
Je sais faire la différence entre mon propre niveau de tolérance et celui des personnes qui effectuent un signalement.				
Je sais faire la différence entre mon propre niveau de tolérance et celui des personnes visées par le signalement.				

<b>QUESTIONS GÉNÉRALES</b>				
<b>LES AFFIRMATIONS</b>	<b>1 PAS DU TOUT UN PROBLÈME</b>	<b>3 UN PROBLÈME OCCASIONNEL</b>	<b>5 UN PROBLÈME FRÉQUENT</b>	<b>NSP</b>
Je n'ai pas de préjugés.				
Je suis à l'aise avec des personnes d'une origine culturelle différente de la mienne.				
Je suis à l'aise avec des personnes de genre différent du mien.				
Je suis à l'aise avec des personnes de toute orientation sexuelle.				
Je suis à l'aise avec des personnes de statut hiérarchique varié.				
Je sais quand je succombe au jugement.				
Je sais gérer mes émotions et faire ce qu'il faut pour qu'elles ne teintent pas mon jugement.				
J'ai un réseau adéquat de personnes-ressources qui vont m'accompagner tout au long de ce processus de rencontres et de soutien auprès de la personne qui subit la situation problématique ou qui est visée par cette situation.				

<b>COMPTE TENU DES RÉPONSES AUX QUESTIONS PRÉCÉDENTES :</b>	<b>1 PAS DU TOUT UN PROBLÈME</b>	<b>3 UN PROBLÈME OCCASIONNEL</b>	<b>5 UN PROBLÈME FRÉQUENT</b>	<b>NSP</b>
Je considère que je suis en mesure d'assumer adéquatement mon rôle auprès des personnes impliquées : personne qui subit, personne visée ou témoin de la situation problématique.				
Je considère que je suis en mesure d'assumer mon rôle auprès des personnes impliquées (personne qui subit, personne visée ou témoin), mais que j'aurai certainement besoin d'aide.				
Je considère que les possibilités que je ne puisse assumer mon rôle adéquatement dans cette situation sont assez élevées et qu'en conséquence, il serait préférable qu'une autre personne prenne le relais dans ce processus.				

Quel est le soutien dont j'ai besoin :

.....

.....

.....

.....

.....

Dans quel contexte ou dans quel type de situation :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....