

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

Distinguer les faits des perceptions

Un fait, c'est une information objective et vérifiable qui ne se discute pas. Par exemple, « l'eau bout à 100 degrés Celsius » est un fait observable. Les paroles prononcées et les gestes posés sont des faits observables.

Une perception, c'est une idée ou la compréhension plus ou moins juste que nous pouvons avoir d'une chose ou d'une situation. Nos perceptions sont subjectives, car différentes personnes peuvent avoir une interprétation différente d'une même situation. Ainsi, plusieurs seront en désaccord avec l'affirmation : « Il fait un temps superbe aujourd'hui. » Pour ces personnes, il fait soit trop chaud, soit trop froid, etc.

Dans les situations de conflit, de violence ou de harcèlement au travail, il est important de s'en tenir aux faits et de ne pas se laisser envahir par nos perceptions. C'est donc en dressant la liste des différents faits reliés à chacun des événements survenus que nous pouvons analyser objectivement une situation et y voir plus clair.

Établir la différence entre un fait et une perception n'est pas toujours facile, mais il s'agit d'une compétence essentielle pour faire la lumière sur une situation et pour améliorer nos relations interpersonnelles.

Pour chacun des événements reprochés, faites ressortir les faits observables et vérifiables :

- L'endroit où a eu lieu l'événement
- La date et si possible l'heure
- Les paroles prononcées, les communications écrites (courriels ou autres)
- Les gestes et les comportements adoptés
- Le volume et le ton de la voix
- Les expressions faciales, le regard
- La position ou les expressions corporelles
- Les personnes présentes (témoins)