

Civilité

Définition de la civilité (Carter, 1998)¹

- *La civilité, c'est l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble.*

On se doit d'agir avec civilité même avec les gens que l'on n'aime pas, car la civilité est le plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles.

Agir avec civilité peut nous demander un effort, mais l'on souhaite tous que les autres fassent ce même effort envers nous.

LES CINQ RÈGLES DE LA CIVILITÉ : RESPECT, COURTOISIE, COLLABORATION, POLITESSE ET SAVOIR-VIVRE

Exemples de civilité

1. Féliciter un collègue pour un travail accompli ou sa façon de réaliser une tâche
2. Être de bonne humeur
3. Avoir une attitude positive
4. Être ponctuel (horaire de travail, réunion)
5. Remettre les articles/équipements au bon endroit
6. Offrir son aide
7. Répondre aux demandes de manière courtoise
8. Maintenir l'environnement de travail propre et en ordre
9. Se soucier de l'influence que peut avoir notre comportement sur le bien-être de nos collègues
10. Utiliser les formules de politesse d'usage

1. CARTER, L. S. *Civility. Manners, Moral and the Etiquette of Democracy*, 1998.

Incivilité

Définition (Anderson et Pearson, 1999)²

Des traitements interpersonnels négatifs à faible intensité où l'intention de nuire est ambiguë (l'intention de nuire par l'acteur n'est pas claire) et qui vont à l'encontre des normes de respect mutuel en milieu de travail.

- L'incivilité est souvent une composante d'un conflit qui dégénère et qui peut aboutir au harcèlement psychologique si rien n'est fait pour gérer la situation.
- Les comportements d'incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers, discourtois et qui font preuve d'un manque de considération pour autrui.

Exemples d'incivilité

<ul style="list-style-type: none">• Rumeurs ou médisance• Attitude négative• Regard déplaisant• Ton de voix impatient ou fort• Gestes brusques• Attitude condescendante• Faire du bruit• Ne pas proposer son aide• Faire un reproche à une personne devant un groupe• Utiliser un langage grossier, impoli	<ul style="list-style-type: none">• Blâmer les autres pour ses erreurs• Retenir des informations• Être peu tolérant d'un rythme de travail différent• Créer des clans• Ignorer ou exclure un collègue• Utiliser des médias sociaux en contexte inapproprié• Interrompre ou s'imposer dans une conversation
---	--

Quoi faire en cas d'incivilité ?

1. Éviter de se sentir visé
2. Rencontrer la personne concernée pour lui en parler :
 - a. choisir le bon moment
 - b. choisir le lieu (discret)
 - c. rapporter des faits
 - d. utiliser le « je »
 - e. s'entendre sur des rapports basés sur le respect et la civilité.
3. Si la situation se reproduit, documenter avec des faits. Aviser votre syndicat et votre gestionnaire de la situation afin qu'une intervention soit faite pour faire cesser la situation (ex. discussion avec le gestionnaire auprès de la personne ayant ces comportements, gestion de conflit, etc.).

2. ANDERSON, L.M., et C.M. PEARSON. Tit for Tat? «*The spiraling effect of incivility in the workplace*», *Academy of management Review*, 23, 1999, p. 452-471.