

L'échelle de l'incivilité au harcèlement : comprendre pour prévenir l'escalade



Les comportements irrespectueux au travail peuvent évoluer sur un continuum, allant de l'incivilité apparemment anodine au harcèlement grave. Comprendre cette progression est crucial pour prévenir l'escalade et maintenir un environnement de travail sain.

Civilité :

Des comportements qui contribuent à maintenir les normes de respect mutuel attendues dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être de l'ensemble d'un groupe d'individus qui le composent, notamment en adoptant des conduites empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être.

Valoriser un·e collègue pour un travail accompli, adopter une attitude positive, offrir son soutien, être poli·e et ponctuel·le en font partie

Tension :

Une tension se crée chez une personne à la suite d'une insatisfaction, d'une frustration ou d'une contrariété. Les attentes ou les besoins de la personne n'ont pas été répondus. Cette tension peut monter de quelques crans lorsque cet irritant se produit plusieurs fois ou est récurrent.

Ces irritants peuvent être en contradiction avec nos valeurs ou façons de faire, une sous-estimation de notre personne, du matériel défectueux non réparé, une iniquité, un manque d'appréciation, etc.

Incivilité :

Des comportements impolis, grossiers, discourtois qui font preuve d'un manque de considération pour autrui.

Ces comportements se manifestent par l'utilisation d'un langage inapproprié, un haussement de ton, des rumeurs répandues, l'entretien de préjugés, mais aussi le fait d'ignorer une collègue, de la regarder de « travers », de refuser de l'aider, de ne pas lui dire « bonjour », etc.

Conflit :

Un désaccord qui s'exprime entre deux personnes ou plus. Il peut provenir de deux types de désaccords : les questions de fond (relatif aux objectifs, aux pratiques, etc.) ou de frictions résultant de problèmes relationnels (ex : incompatibilités).

Le conflit interpersonnel n'est pas un problème en soi, mais s'il n'est pas traité, il peut-être un comportement qui mène au harcèlement.

Harcèlement :

Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

L'ensemble de ces critères sont requis pour que la conduite soit reconnue comme du harcèlement psychologique. Le harcèlement psychologique inclut les quatre formes suivantes : le harcèlement sexuel, l'intimidation, le cyberharcèlement et la discrimination.