

Trousse du leadership positif

Un aperçu du Chapitre 2 : Civilité et respect

Pilier 2 – Civilité et respect

Les Dres Christine Pearson et Christine Portah ont défini l'incivilité comme « l'échange de paroles et d'actes irrespectueux apparemment sans conséquence qui viole les normes traditionnelles de conduite au travail ».

Des exemples de comportements irrespectueux dans le milieu de travail hybride incluent :

- parler dans le dos de quelqu'un ou commérer;
- faire des remarques dévalorisantes, être sarcastique, ou avoir un ton condescendant;
- ignorer une opinion exprimée dans un courriel ou lors d'une réunion en direct;
- s'attribuer le mérite du travail ou des idées de quelqu'un d'autre;
- rejeter la faute sur les autres plutôt que d'accepter la responsabilité;
- faire plusieurs choses à la fois pendant une réunion (p. ex. vérifier des courriels ou des messages textes);
- ne pas exprimer de gratitude pour un travail (p. ex. ne pas dire « s'il vous plaît » ou « merci »);
- interrompre quelqu'un ou parler en même temps;
- adopter des comportements passifs-agressifs;
- toujours avoir sa caméra éteinte lors de réunions;
- utiliser un courriel ou un message texte pour discuter de renseignements sensibles ou donner de la rétroaction; et
- ne pas commencer ou terminer une communication électronique avec une salutation.

Le « pourquoi » : Preuves de l'importance de la civilité et du respect

Les coûts d'un comportement irrespectueux incluent la baisse du :

- rendement;
- de l'innovation (par ex. la créativité et la qualité des idées);
- de la coopération et de la collaboration; et
- de la santé physique.

Le « comment » : Stratégies pratiques pour créer un milieu de travail civil et respectueux

- **Soyez le changement que vous souhaitez voir** dans le milieu de travail.
- **Prenez le temps de favoriser les relations humaines** dans un monde hybride.
 - Soyez attentif aux participants à distance ou en ligne.
 - Prenez le temps de bavarder dans les réunions en virtuel aussi – c’est un facteur essentiel pour promouvoir l’engagement et la collaboration.
 - Veillez à ce que les caméras soient allumées lors des rencontres.
- **Créez ou mettez à jour une charte d’équipe** – une série d’engagements de comportements que les membres de l’équipe prennent les uns envers les autres.
 - **Tenez compte du support quand vous communiquez.** Privilégier les réunions en présentiel ou par vidéo pour les communications plus complexes (par ex. fournir de la rétroaction, planifier des projets ou résoudre des conflits), pour permettre aux participants d’accéder aux indices importants tels que le ton de la voix et le langage corporel.
- **Prendre des mesures correctives immédiates lorsque cela est justifié** afin de veiller à ce qu’un comportement irrespectueux ne soit pas perçu comme tolérable ou acceptable.
 - Veillez à ce que les discussions visant à remédier les comportements irrespectueux se déroulent dans un environnement propice au soutien émotionnel.

Pour en apprendre plus sur les avantages de la civilité et du respect et sur les stratégies pratiques pour les adopter, consultez le **Chapitre 2 : Civilité et respect**, rédigé par le Dr Craig Dowden, dans la [Trousse du leadership positif du l’APEX](#).