

Respect au Travail – Auto-évaluation

Utilisez cette auto-évaluation pour analyser votre propre comportement, vos actions et réactions en présence de situations de pouvoir positif ou négatif. Soyez honnête dans votre évaluation. Si vous croyez que ce peut être utile, demandez à un de vos collègues ou un ami fiable de vous fournir des commentaires selon leurs impressions; cependant, rappelez-vous que si vous le demandez, vous devez demeurer positif et calme devant les observations.

Évaluez-vous :

Écoutez le ton et la portée de votre voix lorsque vous parlez avec des collègues ou des clients. Dominez-vous souvent la conversation? La façon d'interagir avec les autres semble-t-elle forte et dominante? Réagissez-vous négativement ou violemment quand quelqu'un vous contredit ou vous dit des choses que vous ne voulez pas entendre? Comment réagissez-vous avec quelqu'un de très dominant ou qui tente toujours de dominer la conversation ou qui ne tient pas compte de votre opinion?

Évaluez les autres:

Écoutez les autres et notez leurs réactions à de l'information positive ou négative. Essayez de noter combien de fois les gens qui vous entourent démontrent des émotions positives ou négatives chaque jour. Observez les réactions des autres dans leurs interactions lors de démonstrations de comportements négatifs, et la différence lorsque les gens contrôlent leurs émotions.

Faites un pas par jour:

Faites un effort pour augmenter votre compréhension de différentes méthodes positives pour gérer vos émotions et motivez-vous pour réagir positivement devant les autres chaque jour.

Outils pour réussir

Outils pour réussir – Gérer l'Intimidation et le Harcèlement

(Module 2 Section 3)

Exprimez-vous:

Déclarez fermement que ce comportement n'est pas acceptable et demandez à l'agresseur d'arrêter. Si vous avez besoin de soutien, demandez à un superviseur, à un représentant syndical ou à un collègue de vous accompagner lorsque vous abordez le sujet avec l'individu.

Prenez des notes:

Gardez des traces des événements. Ce n'est pas seulement la façon dont la situation se déroule, mais la fréquence et la séquence des comportements qui peuvent révéler qu'il s'agit d'intimidation ou de harcèlement. Donc, documentez le plus de détails possible: date et heure, description complète de ce qui s'est passé, noms de toutes les personnes impliquées, noms des témoins, et résultat de l'événement.

Conservez des copies:

Conservez des copies de toutes les lettres, notes de service, courriels, messages textes ou autres communications reçues de l'agresseur ou de toute personne ayant connaissance de ce qui se passe.

Signalez:

Signalez officiellement l'intimidation ou le harcèlement à votre superviseur ou gestionnaire, ou à la personne désignée dans la politique de votre organisation.

Ne ripostez pas:

Restez calme en tout temps. Si vous vous emportez ou que vous vous vengez d'une manière ou d'une autre, vous risquez de passer pour l'agresseur et cela causera certainement de la confusion aux responsables de l'évaluation et de la réponse à la situation.

Assurez-vous d'être en sécurité:

Ne vous mettez jamais en danger. Si vous croyez que votre sécurité est menacée, demandez à un collègue de vous accompagner jusqu'à votre voiture, gardez la porte de votre bureau ouverte, restez à la vue d'autres collègues ou clients et signalez le comportement immédiatement.

Outils pour réussir – Gérer la Discrimination

(Module 2 Section 7)

Prenez des notes:

Tenez un journal quotidien ou un registre des événements. Il n'y a pas seulement le déroulement de la situation qui puisse révéler de la discrimination, mais la fréquence et la nature de celles-ci. Alors tenez compte du plus de détails possible: date et heure, détails de ce qui s'est passé, noms de toutes les personnes impliquées, noms des témoins, et résultats des événements.

Gardez des copies:

Conservez des copies de toutes lettres, notes de service, courriels, messages textes ou autres communications que vous avez reçues de l'agresseur ou de toute personne ayant eu connaissance des incidents.

Conservez des objets:

Conservez tous les objets ou photos qui ont été affichés, laissés pour vous ou qui vous ont été donnés et que vous croyez discriminatoires ou harcelants

Insistez:

Faites savoir à votre employeur que vous prenez l'affaire au sérieux. Demandez qu'un rapport écrit soit fait lorsque vous signalez l'incident de discrimination ou de harcèlement. Demander qu'une enquête soit menée et que des mesures disciplinaires ou correctives soient prises contre les contrevenants.

Respect au Travail – Rapport d’Incident

Pour aider à l’investigation et au suivi, soyez le plus précis possible lorsque vous complétez ce formulaire. Veuillez le remettre ensuite au supérieur hiérarchique approprié ou au département désigné à cet effet par les politiques de votre organisation.

Date de l’incident:		Heure de l’incident:			
Nom de l’organisation:		Nom de la personne qui signale l’incident:			
Information sur la personne qui signale: Courriel:		Téléphone: () -			
Adresse de l’incident:					
Lieu de l’incident (corridor, bureau, salle de toilette etc. Numéro du lieu ou du bureau, si applicable):					
Personnes impliquées (si les noms sont connus):					
#1:					
#2:					
#3:					
#4:					
Nature de l’incident:		Physique			
Type d’incident:		Discrimination	Harcèlement	Intimidation	Agression
Description de l’incident (fournir le plus de détails possible, mais seulement ce qui a été observé):					

Autres personnes qui auraient été témoins de l’incident:					

Stratégies de gestion des mauvais comportements

(Module 3, Section 3)

Communication verbale

À faire:

- Restez calme et en contrôle de vos émotions. Cela peut avoir un effet calmant sur l'agresseur.
- Concentrez votre attention sur l'autre personne pour qu'elle sache que vous êtes intéressé par ce qu'elle dit.
- Encouragez la personne à parler et essayez de rester ouvert et objectif.
- Reconnaissez les sentiments de l'autre, en disant quelque chose comme: "Je peux voir que tu es contrarié".
- Soyez conscient des mots que vous choisissez et de la façon dont vous les dites.
- Parlez lentement, calmement et de manière confiante.
- Écoutez attentivement sans interrompre, critiquer ou offrir des conseils.

À ne pas faire:

- Fixer ou regarder l'autre de manière insistante. Cela peut être perçu comme un défi.
- Laisser la colère de l'autre devenir votre colère.
- Utiliser des termes officiels, de terminologie complexe ou du jargon.
- Communiquer beaucoup d'informations techniques ou compliquées lorsque les émotions sont intenses.
- Dire à la personne de se détendre ou de se calmer.

Stratégies de gestion des mauvais comportements

(Module 3, Section 3)

Langage non-verbal et comportement

À faire:

- Ayez un langage corporel calme: gardez une posture détendue, avec vos mains ouvertes et une expression neutre et attentive.
- Positionnez-vous de manière à ce que la sortie ne soit pas bloquée.
- Positionnez-vous à angle droit plutôt que directement devant l'autre personne.
- Donnez à la personne suffisamment d'espace physique: généralement de 1 à 2 mètres
- Positionnez-vous au même niveau que l'autre personne plutôt que de la dominer physiquement.

À ne pas faire:

- Prendre une pose agressive ou défiante, comme:
 - debout directement en face de quelqu'un
 - les mains sur les hanches
 - le doigt pointé ou les bras croisés ou agités
- Des mouvements brusques qui peuvent être perçus comme menaçants.
- Démontrer de la violence physique ou de la confrontation. Éloignez-vous plutôt et demandez de l'aide à la sécurité ou à la police.

Stratégies de gestion des mauvais comportements

(Module 3, Section 3)

Réagir lors d'une agression physique

À faire:

- Faites une scène. Hurlez aussi fort que vous le pouvez, essayez de crier des mots comme STOP, AU FEU ou À L'AIDE, et n'arrêtez pas de crier.
- Donnez un coup de sifflet, activez votre alarme de sécurité personnelle, appuyez sur l'alarme de sécurité du bâtiment ou, en dernier recours, tirez sur l'alarme d'incendie.
- Donnez aux spectateurs des instructions spécifiques pour vous aider. Désignez quelqu'un qui ira demander de l'aide: "Toi, avec le chandail jaune, appelle le 911!"
- Rendez-vous au lieu sûr le plus proche, comme un bureau sécuritaire ou dans un magasin ouvert.
- Appelez la sécurité ou la police immédiatement après l'incident.
- Si l'attaque ne justifie pas d'appeler la police, informez-en vos superviseurs ou les autorités de votre lieu de travail.
- Déposer un rapport d'incident. Nous en avons mis un dans la section "Documents" pour vous aider à signaler ce qui s'est passé.
- Essayez de vous imaginer réagir avec succès à différents types d'attaques.

À ne pas faire:

- Si quelqu'un saisit votre sac à main, porte-documents ou autre effet personnel, ne résistez pas. Jetez l'objet à plusieurs mètres du voleur et courez dans la direction opposée, en criant "À L'AIDE" ou "AU FEU".
- Ne poursuivez pas quelqu'un qui essaie de vous voler ou de vous attaquer. Jamais.

Stratégies de gestion des mauvais comportements

(Module 3, Section 3)

Voici quelques conseils pour faire face à un agresseur si vous vous sentez en sécurité:

- Dites à l'agresseur que son comportement est offensant, indésirable et qu'il doit cesser.
- Documentez ce qui vous est arrivé. N'oubliez pas d'aller consulter le rapport d'incident dans la section "Documents" de ce programme.
- Vérifiez les politiques et procédures organisationnelles et connaissez vos droits.
- Si le comportement est répété, signalez-le à un collègue, un superviseur ou un représentant des ressources humaines digne de confiance, et si cela contrevient à la loi, sachez que vous avez le droit de le signaler à la police, mais n'en discutez pas avec d'autres collègues non impliqués.
- N'ayez pas peur de demander de l'aide ou du soutien de la part de l'organisation.

Et maintenant, voici comment faire face à un agresseur si vous vous sentez en danger:

- Évitez d'être seul avec l'agresseur et assurez-vous de demeurer en sécurité.
- Demandez immédiatement de l'aide et de l'assistance et signalez l'incident à un collègue, à un superviseur ou à un représentant des ressources humaines digne de confiance.
- Documentez ce qui vous est arrivé. Allez chercher un rapport d'incident dans la section "Documents" de ce programme.
- Ne parlez qu'à ceux qui peuvent vous soutenir et garder l'information confidentielle. En parler avec des parties non impliquées peut créer une dynamique indésirable qui pourrait compliquer davantage la situation.
- Connaissez les politiques et procédures de votre organisation et connaissez vos droits.

Vos attentes lors de divulgations

(Module 3, Section 5)

Rédiger un rapport d'incident:

L'une des principales choses que vous avez faites pendant la situation était d'enregistrer et de documenter tout ce que vous avez entendu, vu, lu ou reçu. Les notes et les détails sont peut-être informels, mais peuvent avoir une influence sur la validation d'une plainte officielle ou l'identification d'un mauvais comportement récurrent. N'oubliez pas qu'il y a un rapport d'incident dans la section "Documents" pour vous aider à compiler les informations que vous avez collectées. Il peut contenir plus que ce dont vous avez besoin, mais il vous aidera à compléter vos notes et à fournir toutes les informations que vous avez recueillies de manière cohérente.

Soumettez votre rapport:

Après avoir rédigé des notes claires, concises et détaillées, déposez votre rapport d'incident conformément aux politiques et procédures de votre lieu de travail. Cela peut signifier de le remettre à un supérieur hiérarchique, à un superviseur ou à un employé des ressources humaines. La confidentialité est essentielle pour toutes les personnes impliquées. Par conséquent, ne parlez pas du rapport en dehors des limites confidentielles telles que la ligne d'aide, les programmes d'aide aux employés ou les conseillers attirés.

Comprendre le processus:

Chaque organisation aura son propre processus pour aborder les mauvais comportements en milieu de travail: cela pourrait inclure des mesures disciplinaires, de la médiation ou un processus d'appel. Vous devriez être en mesure de trouver ces processus dans les politiques et procédures de votre organisation - qui peuvent être disponibles via la section "Documents" de ce programme -- ou en les demandant à votre organisation.

Faites confiance au processus:

Une fois votre rapport déposé, ne vous inquiétez pas si les responsables de votre organisation ne vous tiennent pas au courant de l'enquête. Leur responsabilité de respecter la confidentialité signifie souvent qu'ils ne peuvent pas discuter des détails des actions en cours. Ayez confiance que dans les cas de comportements inappropriés, presque toutes les politiques organisationnelles ou lois gouvernementales qui existent tiennent les agresseurs pour responsables.

Comprendre les effets des mauvais comportements:

Si vous êtes une victime, un témoin ou si vous êtes celui à qui on a révélé un mauvais comportement, souvenez-vous d'aller chercher de l'aide pour vous-même ainsi que pour la victime. L'expérience et l'observation de tels comportements peuvent avoir des conséquences émotionnelles à long terme pour toutes les personnes impliquées. Lorsque vous êtes un spectateur, il est important d'aider la victime, mais il est tout aussi important de le faire pour vous-même si nécessaire. Demandez l'aide de membres de la famille, d'amis ou de collègues de confiance ou, si nécessaire, demandez l'aide d'un tiers auprès de votre organisation ou du programme d'aide aux employés. Rappelez-vous que la confidentialité de toutes les personnes impliquées doit être maintenue.