

Conseils pour combattre l'intimidation et le harcèlement en milieu de travail



Tous les hygiénistes dentaires ont le droit de travailler dans un environnement sain et respectueux, exempt d'intimidation et de harcèlement. Trente-cinq pour cent des répondants du Sondage sur le milieu de travail sain et respectueux de l'ACHD 2018 ont signalé qu'ils ont subi de l'intimidation ou du harcèlement au cours de la dernière année à leur lieu de travail. L'ACHD s'engage à appuyer et à habiliter les hygiénistes dentaires dans leurs efforts pour aborder ces questions et améliorer leur environnement de travail.

Qu'est-ce que l'intimidation et le harcèlement?

L'intimidation et le harcèlement prennent plusieurs formes. Par exemple, ils peuvent se manifester de façon évidente, comme par des critiques injustifiées, l'incivilité, l'humiliation verbale ou les taquineries qui rabaissent un groupe ou un individu particulier. D'autres comportements peuvent être plus subtils. On appelle la « micro-intimidation » lorsqu'une personne rejette vos paroles ou vos actes en roulant des yeux, en se croisant les bras, en affichant un sourire narquois ou en soupirant pendant que vous parlez.

Comment vous sentez-vous face à ces comportements?

Qu'il s'agisse d'un incident isolé ou répété, l'intimidation ou le harcèlement peut provoquer de l'anxiété, du stress et même un malaise physique. Vous pourriez ressentir un manque de respect, de l'impuissance ou de l'insécurité, vous empêchant de pouvoir vous concentrer et de fonctionner efficacement. Ces sentiments peuvent nuire à votre expérience de travail et nuire à l'expérience de vos clients.

Lorsque les mauvais traitements sont sévères au point de vous faire sentir physiquement, sexuellement ou émotionnellement en danger, retirez-vous immédiatement de la situation et signalez l'abus.

Que pouvez-vous faire si vous vous sentez intimidé ou harcelé?

- Communiquez avec un collègue (le gestionnaire de votre cabinet, un comité de santé et de sécurité, un représentant syndical, ou quelqu'un du service des ressources humaines) ou parlez à une personne en qui vous avez confiance pour obtenir de l'aide.
- Donnez suite à l'incident aussitôt que possible. Ne laissez pas la situation se dégrader.
- Lorsque vous interagissez avec la personne dont le comportement a été blessant :
 - ◇ Contrôlez vos émotions, le ton de votre voix, et votre réaction. Réagissez de manière professionnelle.
 - ◇ Demandez-lui quelle est sa compréhension de l'incident. Il se peut qu'il ou elle n'ait pas perçu la situation de la même façon que vous.
 - ◇ Expliquez comment l'incident vous a fait sentir : embarrassé, rejeté, humilié, fâché?

Conseils pour combattre l'intimidation et le harcèlement en milieu de travail



- Après le premier incident, **demandez** à la personne de collaborer avec vous pour trouver une solution afin d'éviter que l'incident ne se reproduise et entendez-vous sur cette solution.
- Après le second incident, **insistez** pour que la personne respecte la solution convenue. Demandez-lui pourquoi elle ne s'y conforme pas.
- Après le troisième incident, **exigez** que la personne respecte la solution convenue.
- Si l'intimidation ou le harcèlement se produit depuis longtemps, demandez à la personne si elle serait ouverte à discuter de votre relation de travail et à travailler en vue de collaborer et de communiquer de manière plus saine.

Quand devrez-vous impliquer votre employeur?

- Si la situation ne s'améliore pas ou si elle s'aggrave
- Si les interactions commencent à affecter votre santé mentale ou que vous ne retirez plus de satisfaction de votre travail
- Si une médiation entre les deux parties est nécessaire pour parvenir à une solution

Quoi d'autre devriez-vous envisager?

- Demandez-vous pourquoi l'autre personne agit de cette façon. Mettez-vous à sa place.
- Réfléchissez à votre rôle dans le conflit, ainsi qu'à votre réaction. Avez-vous réagi d'une façon qui a enflammé la situation?
- Rappelez-vous que vous ne pouvez pas contrôler les décisions, la réaction, et le comportement des autres.
- Reconnaissez que l'intelligence émotionnelle varie d'une personne à une autre.
- Si vous choisissez de rester dans cet environnement de travail, assumez ce choix et ne tenez pas les autres responsables. Libérez-vous de la colère ou de l'amertume pour que cela n'influence pas vos relations de travail.
- Gardez une attitude positive. Si l'intimidation est isolée, le comportement peut être corrigé plus facilement.
- Ne soyez pas un spectateur. Si vous voyez d'autres personnes au travail être victimes d'intimidation ou de harcèlement, offrez de l'aide.
- Demandez un soutien supplémentaire auprès du [Programme d'aide aux membres et aux familles de Homewood Santé](#), offert par l'ACHD.

Êtes-vous l'intimidateur?

- Réfléchissez à la façon dont vous interagissez avec vos collègues. Attendez-vous qu'ils commettent une erreur pour ensuite critiquer, ou leur offrez-vous des conseils proactifs?
- Écoutez le ton de votre voix lorsque vous parlez à vos collègues. Êtes-vous brusque ou sarcastique? Parfois, il ne s'agit pas de ce que nous disons, mais plutôt de la façon dont nous le disons.

Conseils pour combattre l'intimidation et le harcèlement en milieu de travail



- Comment souvent dites-vous : « je ne fais que plaisanter »? Blaguez-vous vraiment ou votre plaisanterie pourrait-elle être perçue comme méchante?

Contre l'intimidation et le harcèlement peut être une expérience positive et produire des résultats positifs. Cela peut améliorer votre environnement de travail et vos relations de travail. N'oubliez pas de traiter les autres et de leur parler de la façon dont vous voudriez être traité...avec empathie, gentillesse, générosité, et respect.

Ressources recommandées

- [Série de vidéos : Conversations pour bâtir des lieux de travail collaboratifs](#) (en anglais)
- [Conseils pour les conversations visant à bâtir des lieux de travail collaboratifs](#) (en anglais)
- [Sondage sur le milieu de travail sain et respectueux de l'ACHD 2018](#)

Visitez www.achd.ca/milieudetravailsain pour accéder à ces ressources et à encore plus.