

À propos du FP 4 : Courtoisie et respect

Que sont les facteurs psychosociaux?

Les facteurs psychosociaux sont des éléments qui influent sur la réponse psychologique des employés à leur travail et à leurs conditions de travail, et qui peuvent entraîner des problèmes de santé psychologique. Ces facteurs englobent la façon dont le travail est exécuté (échéances, charge de travail, méthodes de travail) ainsi que le contexte dans lequel il se déroule (notamment les rapports et les interactions avec les supérieurs hiérarchiques, les collègues et les clients).

En quoi consiste le FP : ?

Selon la définition de PSMT, le FP 4 : Courtoisie et respect est présent dans un milieu de travail où les employés sont respectueux et attentionnés envers leurs collègues ainsi qu'avec les clients et le public. À la base, la courtoisie et le respect consistent à manifester de l'estime, de l'intérêt et de la considération pour autrui, et à reconnaître la dignité des autres.

Pourquoi accorder de l'importance à la Courtoisie et au respect?

Un milieu de travail courtois et respectueux est associé à une plus grande satisfaction professionnelle, à une perception accrue de justice, à une attitude plus positive, à un meilleur climat de travail, à un meilleur esprit d'équipe, à un intérêt accru pour le développement personnel, à la volonté de résoudre les problèmes, à de meilleures relations superviseur-employés et à une réduction des congés de maladie et du taux de roulement. Les organisations où règnent la courtoisie et le respect créent un climat de travail positif marqué par la bonne humeur et la satisfaction au travail. De cette façon, l'environnement devient agréable aussi bien pour le personnel que pour la clientèle.

Que se passe-t-il lorsque la courtoisie et le respect font défaut dans le milieu de travail?

Un milieu de travail dépourvu de courtoisie et de respect peut engendrer un état d'épuisement émotionnel parmi le personnel. En plus des problèmes de santé qu'il occasionne, un milieu de travail caractérisé par le manque de respect et l'absence de civisme est associé à un taux plus élevé de conflits et d'abandon du travail. L'organisation qui offre un environnement de travail irrespectueux et discourtois s'expose également à la menace de griefs et de risques juridiques plus nombreux.

L'intimidation constitue probablement l'exemple le plus extrême de comportement irrespectueux. Un lien a été établi entre l'exposition à des actes d'intimidation au travail et les plaintes de nature psychologique, la dépression, l'épuisement professionnel, l'anxiété, l'agressivité, les plaintes psychosomatiques et les malaises musculosquelettiques. L'intimidation n'affecte pas seulement les personnes directement touchées, mais aussi les témoins, qui subissent à leur tour un niveau de stress plus élevé. Plusieurs provinces se sont dotées de mesures législatives pour remédier à ces comportements, ou songent à le faire.

Comment peut-on améliorer la Courtoisie et le respect?

Commencez par effectuer l'Examen organisationnel de PSMT et/ou l'Enquête de PSMT et par examiner les résultats obtenus. Si l'aspect Courtoisie et respect ressort comme un sujet d'inquiétude ou un point relativement fort, reportez-vous aux Ressources d'action de PSMT afin de trouver des suggestions efficaces, basées sur des preuves, et d'établir une stratégie pratique en vue d'améliorer cet aspect dans votre organisation. Il est également important de discuter des conclusions de l'exercice avec les employés concernés pour mieux comprendre ces résultats, et pour obtenir leur avis sur les interventions possibles. Par ailleurs, il est primordial d'évaluer les interventions entreprises au fil du temps pour en assurer l'efficacité et pour prendre des mesures correctives, au besoin. Songez à consulter les ressources ci-après. Enfin, consultez le site Web de PSMT périodiquement pour y trouver de nouvelles suggestions sur la façon d'améliorer la Courtoisie et le respect.

Plus d'information sur la Courtoisie et le respect :

- Belton, L. et Dyrenforth, S. (2007). « Civility in the workplace: Measuring the positive outcomes of a respectful work environment », dans *Healthcare Executive*, 22(5), 40, 42-42. Extrait de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17892116>
- Crocker, M. et Henderson, C. (2008). « A 12-step managerial civility recovery model », dans *People & Strategy*. Extrait de http://findarticles.com/p/articles/mi_6768/is_3_31/ai_n31909630/
- Gilbert, M. et Bilsker, D. (2012). *Santé et sécurité psychologiques : Guide de l'employeur*. Extrait de http://www.mentalhealthcommission.ca/SITECollectionDocuments/Workforce/Workforce_Employers_Guide_FRE.pdf
- Great-West, compagnie d'assurance-vie. (2012). « FP 4 : Courtoisie et respect », dans *Ressources du centre par facteur de PSMT et Au programme*. Extrait de <http://www.strategiesdesantementale.com/index.asp?lc=1&>
- Legacy Business Cultures. (2012), dans *Respectful Workplace*. <http://www.respectfulworkplace.com/articles/>
- Ramarajan, L., Barsade, S. et Burack, O. (2008). « The influence of organizational respect on emotional exhaustion in the human services », dans *The Journal of Positive Psychology*, 3(1), 4-18. Extrait de <http://people.hbs.edu/lramarajan/RamarajanBarsadeBurack.pdf>
- Vartia, M. (2001). « Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying », dans *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(1), 63-69. Extrait de http://www.sjweh.fi/download.php?abstract_id=588&file_nro=1

www.psmt.ca