

À propos du facteur RPS4 : Courtoisie et respect

Qu'est-ce que Protégeons la santé mentale au travail?

Protégeons la santé mentale au travail (PSMT) est une stratégie fondée sur des preuves qui aide les employeurs à protéger et à promouvoir la santé et la sécurité psychologiques dans leur milieu de travail. PSMT met à la disposition des employeurs un éventail complet de ressources faciles à utiliser pour remédier efficacement à l'impact de 12 facteurs de risque psychosociaux (RPS) connus pour avoir une forte incidence sur la santé organisationnelle, la santé individuelle des employés et les résultats financiers. Des chercheurs du Consortium for Organizational Mental Healthcare (COMH) de la Faculté des sciences de la santé de l'Université Simon Fraser ont défini ces 12 facteurs de risque psychosociaux en s'appuyant sur d'imposants travaux de recherche et sur un examen approfondi des données empiriques découlant des pratiques exemplaires suivies à l'échelle nationale et internationale. On a également tenu compte, pour définir ces facteurs, des lois et de la jurisprudence existantes et émergentes au Canada.

En quoi consiste le facteur RPS4 – courtoisie et respect?

Selon la définition du facteur RPS4 de Protégeons la santé mentale au travail, la courtoisie et le respect sont présents 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 leur dignité.

Pourquoi accorder de l'importance au facteur RPS4 – courtoisie et 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 les témoins également, 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 dans le milieu de travail?

Commencez par effectuer l'évaluation proposée par Protégeons la santé mentale au travail (Audit organisationnel, Exploration initiale et/ou Enquête RPS-12 auprès du personnel) au sein de votre organisation ou de l'équipe de travail et par examiner les résultats obtenus. Si la courtoisie et le respect ressortent comme un sujet de préoccupation, reportez-vous aux outils d'action pertinents 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 et leur aide dans le choix de mesures correctives utiles. Nous recommandons aussi de prendre connaissance de l'information contenue dans les ressources proposées ci-dessous. Enfin, consultez le site Web de PSMT périodiquement pour y trouver de nouvelles suggestions sur la façon d'améliorer la courtoisie et le respect.

Vous trouverez plus d'information sur la courtoisie et le respect dans les documents suivants:

- Crocker, M. et Henderson, C. (2008). « A 12-step managerial civility recovery model », dans People & Strategy. <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=2&hid=13&sid=1d74b240-65ce-48d5-b10b-58b18b1307c4%40sessionmgr110>
- 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. http://pdfserve.informaworld.com/625364_770885140_791791288.pdf
- Respectful Workplace. <http://www.respectfulworkplace.com/articles/article-1.htm>
- Buhler, P. (avril 2003). « Managing in the new millennium; workplace civility: Has it fallen by the wayside? », dans Supervision Magazine. <http://www.allbusiness.com/human-resources/workforce-management/513719-1.html>
- Great-West, compagnie d'assurance-vie. (2009). « RPS4 : Courtoisie et respect », dans Ressources du Centre par facteur de risque <http://www.gwcentrepourlasantementale.com/slides.asp?l1=3&l2=157&l3=159&d=159>
- 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. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17892116>
- 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. http://74.125.155.132/scholar?q=cache:tKv921ks2FoJ:scholar.google.com/+consequences+of+workplace+bullying&hl=en&as_sdt=2000

www.psm.ca