

Outil à l'intention des gestionnaires Prévention civilité et gestion de conflits dans une équipe

Cet outil est un guide pour le gestionnaire afin d'intervenir et d'animer une rencontre d'équipe afin d'aborder les sujets de la civilité et de la gestion de conflits. Ce dernier peut être utilisé par mesure préventive ou lorsqu'il y a un conflit ou des comportements incivils dans un milieu de travail.

Trois étapes d'intervention par le gestionnaire

1. Étape d'autoréflexion et de préparation à la rencontre d'équipe
2. Étape de la rencontre avec vos équipes
3. Étape du suivi et de rétroaction

1. Étape d'autoréflexion et de préparation à la rencontre d'équipe

- Quels sont :
 - ◇ Les valeurs qui régissent votre prise de décision
 - ◇ Les règles en vigueur dans vos équipes
 - ◇ Les attentes et les limites quant aux attitudes et comportements dans votre équipe
 - ◇ Les modes de communication proposés aux employés de tous les quarts de travail pour vous contacter
- Quelles sont les alliés disponibles pour vous soutenir dans la préparation de votre rencontre (ex: supérieur immédiat, AGP aux pratiques de gestion, etc.)
- Voir la liste des documents organisationnels pouvant soutenir votre réflexion:

[CAMPAGNE DE PROMOTION POUR FAVORISER LA CIVILITÉ AU TRAVAIL](#)

2. Étape de la rencontrer avec vos équipes

Suggestion d'ordre du jour:

1. Partager vos valeurs, règles, attentes et limites identifiées à l'étape 1
2. Aller chercher l'engagement de vos équipe (moment d'échange)
3. Expliquer les impacts des comportements incivils sur le climat de l'équipe
 - ◇ Outil disponible: [impacts de l'incivilité](#)
4. Expliquer les rôles et les responsabilités de chacun en matière de civilité
 - ◇ Outils disponibles: [Politique sur la civilité et la prévention du harcèlement : rôles et responsabilité](#)
[Procédure de gestion des situations conflictuelles](#)
[La méthode de rétroaction efficace](#)
5. Confirmer votre intention de faire de la civilité une priorité au sein de votre équipe

3. Étape du suivi et de rétroaction

- Encourager et souligner les attitudes et comportements répondant à vos attentes (rétroaction positive)
- Questionner, faire prendre conscience ou demander des ajustements lors d'attitudes ou de comportements inadéquats
- Être à l'écoute des membres de votre équipe quant à l'évolution de la situation
- Effectuer régulièrement un suivi en rencontre d'équipe sur les pratiques de civilité