

Lien entre la sécurité psychologique et la DEIA

Comprendre la sécurité psychologique, les microagressions et la violence latérale.

1. Sécurité psychologique

De quoi s'agit-il?

On parle de sécurité psychologique quand les gens se sentent en sécurité pour :

- S'exprimer
- Poser des questions
- Partager des idées
- Admettre leurs erreurs sans craindre la punition, l'embarras ou l'exclusion

Pourquoi c'est important :

Dans un lieu de travail culturellement sûr :

- Les employés et employées se sentent habilité·e·s à apporter leur contribution.
- Les gens se soutiennent mutuellement, prennent des risques et remettent en question les préjugés.
- Les préoccupations peuvent être soulevées rapidement, ce qui permet d'éviter les préjudices et d'améliorer le travail d'équipe.

La sécurité psychologique, c'est aussi :

- Honorer les valeurs culturelles, les connaissances traditionnelles et l'expérience vécue.
- Reconnaître les traumatismes intergénérationnels et les impacts de la colonisation.
- Créer un espace où l'identité et la voix sont respectées.

2. Microagressions

De quoi s'agit-il?

Les microagressions sont des commentaires ou des actions mineures, souvent involontaires, qui ont pour effet de :

- Renforcer les stéréotypes.
- Ne pas respecter l'identité culturelle.
- Exclure ou marginaliser des individus.

Types de microagressions :

- **Microagression verbale** : « Vous parlez très bien français! » (sous-entendant que la personne est une étrangère).
- **Microagression comportementale** : Ignorer la contribution d'une personne lors d'une réunion tout en reconnaissant celle des autres.
- **Microagression environnementale** : Absence de représentation sur le lieu de travail ou dans les médias.

Pourquoi c'est important :

- Les microagressions s'accumulent et causent des dommages émotionnels.
- La prévention des microagressions permet de créer un lieu de travail respectueux et inclusif.

3. Violence latérale

De quoi s'agit-il?

La violence latérale est un préjudice causé à des pairs, souvent sous la forme de :

- Commérages, sabotage, exclusion.
- Saper ou humilier publiquement.
- Comportement passif-agressif.

Causes fondamentales :

- Oppression intériorisée.
- Traumatisme intergénérationnel dû à la colonisation.
- Absence d'exutoires sûrs pour exprimer la frustration ou le chagrin.
- Peut apparaître comme un contrôle ou une remise en question de l'« authenticité » d'une personne.
- Peut nuire à la confiance de la communauté et à la force de la culture.

Exemples :

- Exclure un ou une collègue des conversations importantes.
- Répandre des rumeurs sur les antécédents familiaux d'un ou d'une collègue.
- Ne pas tenir compte des opinions des employés et employées autochtones parce qu'ils et elles n'ont pas grandi dans une réserve.

Pourquoi c'est important :

- La violence latérale brise les équipes et les communautés.
- La guérison et le soutien sont nécessaires à la décolonisation et au bien-être en milieu de travail.

Comment la DEIA fait le lien

La diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance (DEIA) sont plus qu'une simple politique, elles sont le fondement pour :

- Guérir des préjudices systémiques et historiques.
- Se protéger mutuellement des microagressions et de la violence latérale.
- Renforcer la culture par l'inclusion et la responsabilité.
- Donner du pouvoir à chaque voix, des aîné·e·s aux jeunes.

Ce que vous pouvez faire

- Écouter activement et sans jugement.
- Réfléchir à vos paroles et à vos comportements.
- Vous exprimer quand quelque chose ne va pas.
- Soutenir les autres lorsqu'ils et elles prennent des risques ou expriment des préoccupations.
- Vous engager dans une formation continue sur la culture, les traumatismes et l'inclusion.
- Pratiquer la gentillesse, l'humilité et le respect — en tout temps.

La création d'un lieu de travail psychologiquement sûr est une responsabilité partagée. Chaque membre du personnel joue un rôle en veillant à ce que les autres se sentent inclus·es et respecté·e·s. Quand nous écoutons activement, que nous reconnaissons les différents points de vue et que nous nous attaquons aux préjugés, nous créons un environnement dans lequel chaque personne se sent en sécurité et peut apporter sa contribution.

Créer un lieu de travail respectueux et inclusif

Comprendre les comportements négatifs en milieu de travail

Les comportements négatifs en milieu de travail, tels que les commérages, l'exclusion ou le manque de respect, peuvent nuire aux individus et perturber l'unité de l'équipe. En abordant ces comportements dans une optique culturelle, nous créons un environnement de travail plus sûr et plus harmonieux.

Comportements négatifs courants en milieu de travail

- Harcèlement et intimidation : intimidation, menaces ou actions négatives répétées à l'égard de collègues.
- Commérages et exclusion : répandre des rumeurs ou exclure délibérément des collègues de conversations importantes ou d'interactions sociales.
- Communication irrespectueuse : utiliser un ton dur; interrompre les autres ou rejeter leurs contributions.
- Microagressions et préjugés : remarques ou comportements discriminatoires subtils ou indirects.
- Violence latérale : conflits entre pairs, tels que les comportements passifs-agressifs ou l'affaiblissement des collègues.
- Résistance à la collaboration : refuser de travailler en équipe, exclure quelqu'un, retenir des informations ou ne pas contribuer efficacement.

Conséquences des comportements négatifs

- Bien-être émotionnel et mental : augmentation du stress, de l'anxiété et de l'épuisement professionnel.
- Baisse du moral de l'équipe : perte de confiance et du sentiment d'appartenance.
- Baisse de la productivité et de l'engagement : les employés et employées ressentent moins d'engagement et de motivation.
- Des taux de roulement plus élevés : les employés et employées peuvent quitter l'entreprise en raison d'un environnement de travail toxique.

Stratégies de lutte contre les comportements négatifs

1. Conscience de soi et réflexion : Évaluez l'effet de vos actions sur vos collègues. Soyez ouvert ou ouverte à la rétroaction et soyez prêt ou prête à vous adapter.
2. Communication respectueuse : Parlez clairement et gentiment, écoutez activement et encouragez les commentaires constructifs. Abordez les problèmes avec professionnalisme et empathie.
3. Résolution des conflits : Abordez les préoccupations dès le début, discutez ouvertement et faites appel à la médiation si nécessaire. Recherchez la médiation ou impliquez la direction si nécessaire pour éviter l'escalade.
4. Promouvoir l'inclusion : Veillez à ce que chaque personne puisse s'exprimer et se sente valorisée, indépendamment de sa position ou de ses antécédents. Favorisez un environnement où la diversité des points de vue est respectée.
5. Établissez des attentes claires et fixez des limites : Définissez et renforcez des attentes claires en matière de comportement sur le lieu de travail. Demandez systématiquement aux individus de rendre compte de leurs actes, de manière respectueuse et aimable, en veillant à ce que les politiques et les normes soient respectées.
6. La responsabilité à tous les niveaux : Ne vous contentez plus de donner l'exemple, mais veillez plutôt à assurer une responsabilité du personnel. Faites la promotion d'une culture où chaque personne est responsable du maintien du respect et de la lutte contre les comportements négatifs.

Étapes de la résolution des conflits

1. Identifier le problème

Objectif : Identifier la cause fondamentale en déterminant le problème sous-jacent à l'origine du désaccord et fixer un objectif final commun qui correspond aux intérêts de toutes les parties concernées, et pas seulement au désaccord de surface.

Mesures à prendre :

- Rassembler les faits de manière ciblée afin d'éviter les confrontations et d'obtenir des points de vue honnêtes.
- Poser des questions ouvertes telles que « Quelle est, selon vous, la cause de ce problème? » ou « Quand avez-vous commencé à remarquer le problème? »
- Rechercher des tendances : S'agit-il d'un incident isolé ou d'un problème récurrent?
- Éviter les suppositions; se concentrer sur les comportements objectifs et non sur les traits de caractère.
- Utiliser des outils tels que la technique des cinq pourquoi (demander cinq fois pourquoi) afin de remonter à la cause fondamentale.

Conseil clé : Documenter les points clés de manière neutre afin de suivre les progrès et de réduire les préjugés.

2. Utiliser l'écoute active

Objectif : Créer un espace sûr où chaque partie se sent reconnue.

Mesures à prendre :

- Établir un contact visuel, hocher la tête et donner des affirmations verbales telles que « Je vois » ou « Continuez ».
- Utiliser la paraphrase : « Ce que je vous entends dire, c'est ... »
- Éviter d'interrompre les gens, même si on n'est pas d'accord.
- Observer les signes non verbaux : le langage corporel, le ton et les expressions faciales traduisent souvent des émotions sous-jacentes.
- Poser des questions de clarification si quelque chose est vague.

Conseil clé : Faire un effort conscient pour écouter sans préparer sa réponse pendant que l'autre personne parle.

3. Engager un dialogue ouvert

Objectif : Favoriser une communication honnête et respectueuse entre les parties.

Mesures à prendre :

- Un ou une gestionnaire peut réunir les deux parties dans un cadre neutre avec des règles de base convenues (par exemple, ne pas interrompre, ne pas blâmer).
- Encourager l'utilisation du « je » au lieu du « tu » pour exprimer les sentiments sans accuser.
 - Exemple : « Je me suis senti exclu pendant la réunion du projet » plutôt que « Tu m'as ignoré ».
- Laisser chaque partie exprimer son point de vue à tour de rôle.
- Se concentrer sur les intérêts, pas sur les positions. Découvrir ce dont chaque partie a réellement besoin.

Conseil clé : Encadrer les discussions autour d'objectifs communs afin de réduire le sentiment d'opposition.

4. Recourir à la médiation au besoin

Objectif : Faire appel à une tierce partie neutre lorsque le dialogue direct est bloqué.

Mesures à prendre :

- Impliquer les RH ou un·e chef·fe d'équipe respecté·e pour faciliter les discussions. Il ou elle peut aider à définir le processus, à maintenir les discussions sur la bonne voie et à désamorcer les tensions émotionnelles.
- La confidentialité et la neutralité sont essentielles.
- Il se peut que tous les sentiments ou points de vue ne soient pas entièrement résolus, mais il est important d'établir une manière respectueuse d'aller de l'avant.

Conseil clé : Ne pas craindre les conversations difficiles.

5. S'engager pour un changement positif

Objectif : Traduire la résolution en améliorations comportementales et structurelles durables.

Mesures à prendre :

- S'assurer que les modifications apportées sont bien définies et que les responsabilités sont clairement assignées.
- Établir des points de contrôle (par exemple, un suivi hebdomadaire pendant un mois) pour s'assurer que la résolution est maintenue.
- Identifier les occasions d'apprentissage.
- Encourager une culture du retour d'information, de la responsabilité et de la sécurité psychologique.
- Célébrer les améliorations et les progrès, même s'ils sont minimes.

Conseil clé : Donner l'exemple en adoptant les comportements que l'on souhaite voir apparaître.

Engagement en faveur d'un lieu de travail respectueux

La lutte contre les comportements négatifs exige un effort et un engagement continus de la part de tout le personnel et de la direction. En encourageant le respect, l'inclusion et une communication ouverte, les organisations peuvent créer un lieu de travail plus sain et plus productif où chaque personne se sent valorisée et autonomisée.

Réflexion personnelle

- De quelle manière pouvez-vous contribuer à créer une culture où chaque personne se sent écoutée et valorisée?
- Comment pouvons-nous faire en sorte que chaque personne, quelle que soit son origine ou son identité, se sente en sécurité pour s'exprimer?
- Pouvez-vous vous souvenir d'une occasion où l'idée ou la préoccupation de quelqu'un a été rejetée? Comment cette situation aurait-elle pu être gérée différemment pour favoriser la sécurité psychologique?
- Quels systèmes ou pratiques pourraient contribuer à ce que les gens se sentent en sécurité lorsqu'ils signalent un comportement inapproprié?
- Avez-vous déjà été témoin d'une microagression? Comment a-t-elle affecté la dynamique du groupe?
- Avez-vous déjà été témoin d'un comportement inapproprié sans rien dire? Qu'est-ce qui vous a empêché de vous exprimer?
- Comment les comportements négatifs (tels que les commérages, l'exclusion ou le manque de professionnalisme) affectent-ils le moral et la productivité de l'équipe?
- Quelles mesures pouvons-nous prendre en tant qu'équipe pour promouvoir une culture du respect et de la responsabilité?
- À quoi ressemble un collègue respectueux ou une collègue respectueuse dans la pratique?
- Comment pouvons-nous nous demander respectueusement les un·e·s aux autres de rendre des comptes quand quelqu'un dépasse les limites?
- Quelles sont les limites que vous jugez importantes au travail et comment pouvons-nous mieux respecter les limites de chaque personne?