<https://histegeodgab.com/wp-content/uploads/2024/02/1_ecjs_formes_incivilites.pdf>

L’incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société (respect, collaboration, politesse, courtoisie, savoir-vivre) qui crée un inconfort important dans le milieu de travail ou d’études et qui peut avoir un impact négatif sur le moral des personnes, l’efficacité, la productivité, la motivation et le climat en général.

En d’autres mots, il s’agit de microcomportements ou microagressions qui font réagir le cerveau émotionnel de l’individu qui en est la cible. Commis consciemment ou pas, ces manques de savoir-vivre peuvent donner à l’autre le sentiment de ne pas être respecté, voire d’être exclu. Bien qu’en apparence anodines, ces mauvaises manières peuvent embarrasser, blesser, et affecter la confiance en soi de la personne qui les reçoit.

« Incivilité désigne un comportement qui ne respecte pas une partie ou l'ensemble des règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse la courtoisie. »

**Qualifiés par certains de « violence ordinaire » (Courcy, Savoie et Brunet, 2004), voici les exemples les plus fréquents d’incivilités :**

* Parler dans le dos de quelqu’un;
* Envoyer des textos ou bâiller sans retenue en réunion;
* Faire des commentaires négatifs non constructifs et des remarques désobligeantes;
* Adopter un comportement provocant;
* Être sur la défensive;
* Laisser les espaces communs sales et en désordre;
* Cesser d’adresser la parole à quelqu’un;
* Gêner la concentration des autres par des bruits;
* Refuser de dire bonjour et au revoir;
* Couper ou accaparer la parole sans tenir compte des propos d’autrui;
* Arriver en retard en réunion sans s’excuser;
* Consulter son téléphone quand quelqu’un nous parle;
* Prendre tout le crédit pour un travail réalisé en équipe;
* Laisser un collègue de côté lorsqu’on organise un événement spécial;
* Regarder quelqu’un de travers;
* Bouder quelqu’un;
* Refuser de préciser ce que l’on a contre une personne.

Incontournables pour contribuer à la civilité

Voici quelques exemples de gestes simples qui peuvent être posés au quotidien afin de contribuer à la civilité :

1. Traiter chaque personne avec respect, quel que soit son rôle ou le contexte
2. Communiquer de façon calme et consciente, même en période de tension
3. Faire preuve de courtoisie au quotidien : dire bonjour, s'il vous plaît et merci
4. Apprécier la rétroaction comme moyen accéléré et essentiel pour se développer
5. Accepter les idées qui diffèrent des nôtres
6. Reconnaître les contributions des autres
7. Écouter attentivement la personne qui nous parle
8. Reconnaître l'impact de notre comportement
9. Avoir des attentes réalistes envers autrui
10. Agir face aux comportements inappropriés : la civilité est une responsabilité partagée!

### Comment agir en cas d'incivilité?

Les cas d’incivilité qui ne sont pas traités peuvent s’amplifier et laisser place au harcèlement psychologique. Contrairement au harcèlement psychologique, l'incivilité est généralement facile à détecter. La première chose à faire lorsqu'on est victime d'incivilité est d’agir rapidement et directement de façon recevable auprès de la personne qui a manqué de civilité envers nous. Si cela ne suffit pas, il faut informer son supérieur.