



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



BAR-DAVID CONSULTING  
REAL SOLUTIONS FOR RESPECTFUL WORKPLACES



UHN  
Toronto General  
Toronto Western  
Princess Margaret  
Toronto Rehab  
COURAGE LIVES HERE

## Quel genre de milieu de travail souhaitez-vous vraiment? Favoriser le civisme et le respect dans les milieux de travail

Sharone Bar-David, LLB MSW    Présidente,  
Bar-David Consulting

Emma Pavlov, MBA    Vice-présidente principale,  
Développement des ressources humaines et organisationnel  
Réseau universitaire de santé

Samantha Kolapak, MPP    Commission de la santé mentale du Canada

26 février 2014, midi à 13 h (HE)



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



BAR-DAVID CONSULTING  
REAL SOLUTIONS FOR RESPECTFUL WORKPLACES



UHN  
Toronto General  
Toronto Western  
Princess Margaret  
Toronto Rehab  
COURAGE LIVES HERE

## Présentatrices



**Samantha Kolapak**  
Commission de la santé mentale du Canada




**Sharone Bar-David**  
Bar-David Consulting



**Emma Pavlov**  
Réseau universitaire de santé

/2



**Programme**

1. Qu'impliquent les comportements suivants?
  - manque de civisme, harcèlement, intimidation
2. Répercussions du manque de civisme
3. Parcours du Réseau universitaire de santé

*N'hésitez pas à poser des questions durant le webinaire en les saisissant dans la fenêtre de clavardage située dans le coin inférieur droit de l'écran.*

/ 3



**Civisme et respect**

Les milieux de travail où règnent le civisme et le respect se démarquent par ce qui suit :

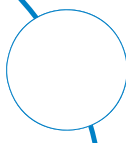
- a) les travailleurs font preuve de respect et d'attention,
- b) on sait comment régler les conflits entre employés, clients, public, fournisseurs et autres intervenants,
- c) les travailleurs de toute origine ou provenance sont traités équitablement au travail,
- d) des mécanismes permettent de composer avec le comportement inapproprié de clients.

Faire preuve de civisme et de respect, c'est témoigner de l'estime pour ses collègues, être bienveillant à leur égard et ne pas porter atteinte à leur dignité.

/ 4



**Qu'est-ce que le civisme?**

-  **Faire preuve de respect, de bienveillance et de considération**
-  **Être conscient de la valeur intrinsèque de chaque personne**
-  **Exprimer son désaccord, le cas échéant, dans la dignité**


/ 6



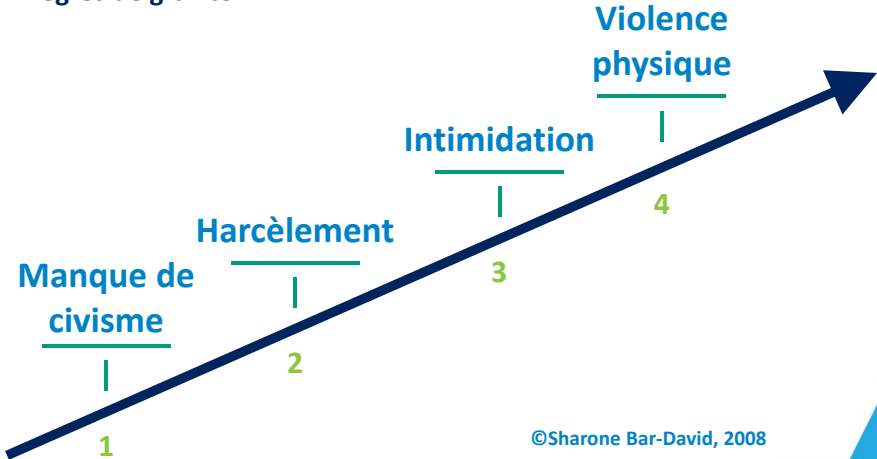
**Qu'est-ce que le manque de civisme en milieu de travail?**

Comportement en apparence insignifiant qui s'avère impoli, désobligeant, rude ou irrespectueux et qui est adopté dans l'intention équivoque ou non affirmée de blesser.

/7



**Degrés de gravité**



1 **Manque de civisme**

2 **Harcèlement**


3 **Intimidation**

4 **Violence physique**

©Sharone Bar-David, 2008

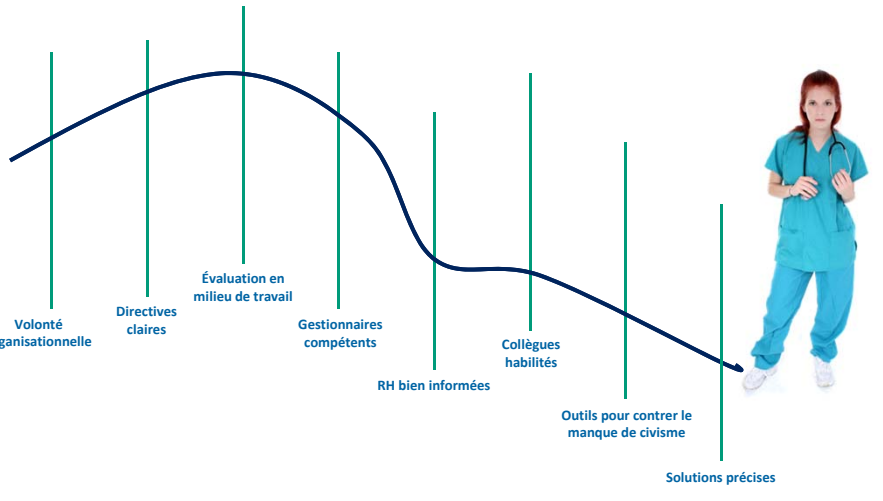
/8

## Cas d'une infirmière



A woman in blue scrubs with a stethoscope stands to the right of a blue line graph. The graph starts at a high point on the left, rises slightly, then falls sharply in a curve, ending at a low point on the right. The text 'Cas d'une infirmière' is centered below the graph.

## Occasion manquée



A woman in blue scrubs with a stethoscope stands to the right of a blue line graph. The graph is similar to the one in the first slide, but with several vertical green lines of varying heights extending upwards from the graph line at various points. The text 'Occasion manquée' is centered above the graph. Below the graph, several labels are positioned: 'Volonté organisationnelle', 'Directives claires', 'Évaluation en milieu de travail', 'Gestionnaires compétents', 'RH bien informées', 'Collègues habilités', 'Outils pour contrer le manque de civisme', and 'Solutions précises'.

Volonté organisationnelle

Directives claires

Évaluation en milieu de travail

Gestionnaires compétents

RH bien informées

Collègues habilités

Outils pour contrer le manque de civisme

Solutions précises

**Répercussions : le cas du Réseau universitaire de santé**


- Roulement de personnel accru
- Baisse de productivité
- Absentéisme accru
- Affaiblissement de la volonté organisationnelle
- Hausse des coûts d'indemnisation
- Effritement du travail d'équipe (interprofessionnel)
- Augmentation du recours aux programmes d'aide aux employés
- Stress grandissant

/ 11

**Sondage sur les indicateurs organisationnels**

Indicateur	Valeur (%)
Productivité	92 %
Collaboration	90 %
Absentéisme	80 %
Conservation effectif	78 %
Service clientèle	72 %
Image de marque	52 %

/ 12



**Effets du manque de civisme**

- Baisse de l'effort de travail **48 %**
- Diminution du temps passé au travail **47 %**
- Déclin du rendement rapporté **66 %**
- Temps perdu à éviter l'auteur de l'acte **63 %**
- Temps perdu à se préoccuper de la situation **80 %**
- Baisse du dévouement à l'égard de l'organisme **78 %**
- Frustration qui se répercute sur les clients **25 %**

Christine Pearson et Christine Porath,  
Harvard Business Review, janvier-février 2013

/ 13



**Croyances renforçant l'attitude**

1. Ça va avec la nature du travail (ou du secteur)
2. Nous formons une famille ici
3. On ne peut changer la personnalité de quelqu'un
4. C'est parce que l'on est une femme ou un homme
5. Les gens doivent s'endurcir

/ 14

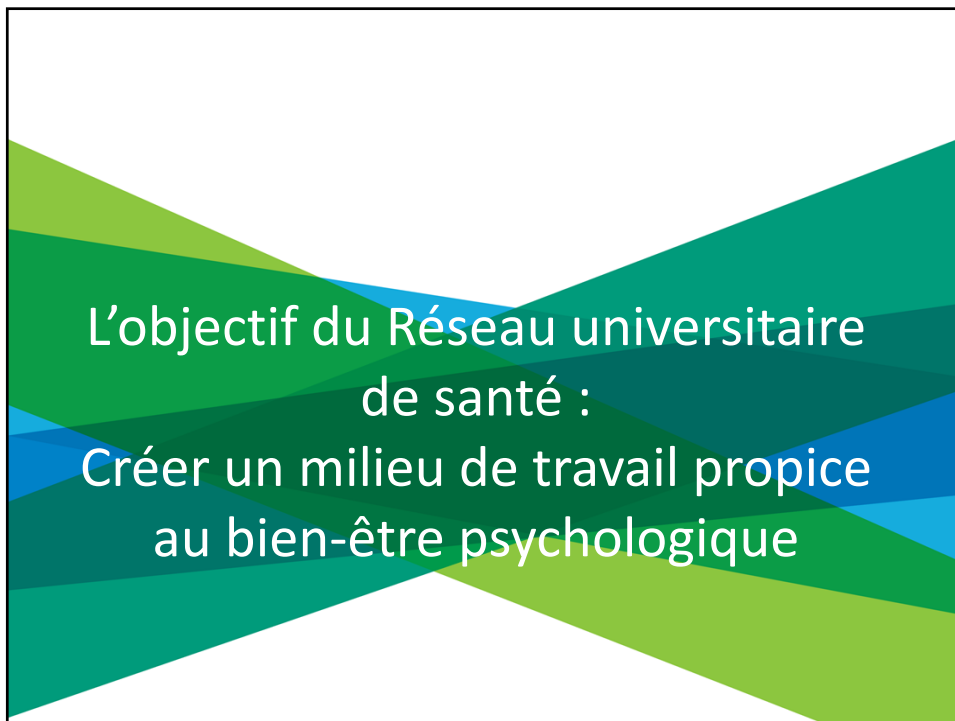


**Articles pertinents**

1. Bar-David S., The Incivility Risk: It's Time to Connect the Dots, Canadian HR Reporter, 10 octobre 2011
2. Bar-David S., Three Beliefs that will Sink your Ship, Canadian HR Reporter, 11 février 2013
3. Bar-David S., Reflections from Copenhagen (or: What you Need to Know about the 8th International Conference on Workplace Bullying), Canadian HR Reporter, 13 août 2012
4. Autres articles pertinents selon vos questions

Pour obtenir une copie, communiquez avec nous à [webinar@mentalhealthcommission.ca](mailto:webinar@mentalhealthcommission.ca)<sup>mp1</sup>

/ 15



L'objectif du Réseau universitaire  
de santé :  
Créer un milieu de travail propice  
au bien-être psychologique



## Slide 15

---

**mp1**

please double check if a French address is available such as 'webinaire@commissionsantementale.ca'  
mproulx, 3/3/2014



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



BAR-DAVID CONSULTING  
REAL SOLUTIONS FOR RESPECTFUL WORKPLACES



UHN  
Toronto General  
Toronto Western  
Princess Margaret  
Toronto Rehab  
COURAGE LIVES HERE

## Le parcours d'une décennie

- Politique de promotion du respect
- Code de conduite
- Chartes du travail en équipe
- Comités sur la diversité
- Code de déontologie
- Dialogue sur les questions de race
- Enquête sur le manque de civisme et l'intimidation
- Forums sur le civisme et le respect



/ 17



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



BAR-DAVID CONSULTING  
REAL SOLUTIONS FOR RESPECTFUL WORKPLACES



UHN  
Toronto General  
Toronto Western  
Princess Margaret  
Toronto Rehab  
COURAGE LIVES HERE

## Stratégies du Réseau universitaire de santé

### Intérêt renouvelé pour le civisme et le respect

- Précision de la culture souhaitée
- Mobilisation et adhésion de la haute direction
- Évaluation du milieu de travail
- Stratégies de promotion du civisme et du respect :
  - Directives claires
  - Définitions précises
  - Renforcement de la capacité des RH
  - Capacité de la direction
  - Habilitation des employés
  - Mesure de la réussite

/ 18



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



BAR-DAVID CONSULTING  
REAL SOLUTIONS FOR RESPECTFUL WORKPLACES



UHN  
Toronto General  
Toronto Western  
Princess Margaret  
Toronto Rehab  
COURAGE LIVES HERE

### Respect & Civility@Work

Skill up. Stand up. Speak up.

**How to Provide Corrective Feedback**

**State the expectation**

- Describe the overall standard of behaviour that applies to everyone.
- Be as specific as possible so that the person can truly grasp the expectation.
- When circumstances require a short message, focus on one key expectation.

**Behaviour**

- Describe the problem behaviour using detailed, observable terms.
- When circumstances require a brief message, use fewer details.
- Avoid abstract terms, interpretations or conclusions. Stick to what can be seen or heard.

**Desired Change**

- Outline the expected behaviour in specific terms.
- Focus on sending an unambiguous 'stop' message.

© Sharon Bar-David, Bar David Consulting Inc. 2013



### Respect & Civility@Work

Skill up. Stand up. Speak up.

**How to Provide Corrective Feedback**

**Example**

"The expectation at UHN is that we treat each other with respect, even when we disagree.

I noticed that several times when Jack was discussing the new application, you sighed loudly and rolled your eyes. You may not have intended it, but that behaviour can be interpreted as dismissive and disrespectful.

Please refrain from using this kind of body language when interacting with colleagues. If you disagree with a person or an idea, state your reservations directly, using constructive language."

**Example**

"UHN thrives on diversity. Mocking an accent doesn't fit, so let's not go there."

Amazing people.  Amazing the world.

/ 19



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



BAR-DAVID CONSULTING  
REAL SOLUTIONS FOR RESPECTFUL WORKPLACES



UHN  
Toronto General  
Toronto Western  
Princess Margaret  
Toronto Rehab  
COURAGE LIVES HERE


### Respect & Civility@Work

Skill up. Stand up. Speak up.

If we all model civility and respect, we can make amazing things happen. Below are some specific behaviours to practice.

**Do's**

- Be generous using 'please' and 'thank you'.
- Offer a helping hand to a colleague.
- Be on time. Others are relying on you to be there.
- Practice inclusiveness, on shift and at break.
- Keep your conversations to a professional tone and volume.
- Monitor your body language to ensure that you convey respect.
- When interpersonal difficulties arise, act early, directly, and respectfully.
- When using shared spaces, leave things tidy and clean. Respect everyone's personal space.



### Respect & Civility@Work

Skill up. Stand up. Speak up.

We are committed to building a workplace culture that is caring, respectful and inclusive. Avoid the following behaviours.

**Don'ts**

- Don't contribute to gossip conversations.
- Don't vent or get even with others.
- Don't roll your eyes or use dismissive body language.
- Don't have an 'it's not my job' attitude.
- Don't speak in a language other than English while on shift.
- Don't use profanities at work.
- Don't belittle other people's skills, experiences, or background.
- Don't use sarcasm. Give direct constructive feedback that the person can act on.

Amazing people.  Amazing the world.

/ 20



Mental Health  
Commission  
of Canada

Commission de  
la santé mentale  
du Canada



BAR-DAVID  
CONSULTING  
REAL SOLUTIONS FOR RESPECTFUL WORKPLACES



UHN  
Toronto General  
Toronto Western  
Princess Margaret  
Toronto Rehab  
COURAGE LIVES HERE



/ 21



Mental Health  
Commission  
of Canada

Commission de  
la santé mentale  
du Canada



BAR-DAVID  
CONSULTING  
REAL SOLUTIONS FOR RESPECTFUL WORKPLACES



UHN  
Toronto General  
Toronto Western  
Princess Margaret  
Toronto Rehab  
COURAGE LIVES HERE

**Participez à la conversation**

Communiquez. Contribuez. Collaborez.



La plateforme de collaboration en ligne est un espace d'échange et un référentiel en ligne portant sur la santé mentale au Canada. Discutez de santé mentale avec les utilisateurs et publiez vos impressions en ligne. Plus vous contribuerez, plus cet outil gagnera en robustesse!

<http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/mhcc-collaborative-spaces>

TWITTER : @MHCC\_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad

/ 22



## Merci

Renseignements : [webinar@mentalhealthcommission.ca](mailto:webinar@mentalhealthcommission.ca)<sup>mp2</sup>

Site Web : [www.commissionsantementale.ca](http://www.commissionsantementale.ca)

Suivez-nous sur :



English: <http://www.mentalhealthcommission.ca/English/workinar>

Français : <http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/workinar>

Les vues exprimées aux présentes sont celles de la Commission de la santé mentale du Canada.  
La production de ce document a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.

## Slide 23

---

**mp2**

replace with a French email such as 'webinaire@commissionsantementale.ca'

mproulx, 3/3/2014