

Carte-Mémo

Réponses face à des comportements non-professionnels

Griffin (2004) (extraits, traduction libre)

Comportement non-professionnel	Réponse suggérée	Exemple
1. Insinuations non verbales (froncements/haussements de sourcils, grimaces)	Aborder ouvertement le sujet avec la personne concernée.	« Je vois sur ton visage qu'il y a quelque chose qui ne va pas. C'est ok de m'en parler directement. Dis-moi clairement ce qui ne va pas. »
2. Affront verbal caché ou déclaré (sarcasme, réponses abruptes)	Demander des retours plus explicites et constructifs.	« Je n'arrive pas à apprendre comme ça. J'ai besoin que tu sois plus claire et constructive dans ton feedback. »
3. Activités de sape (évitement, indisponibilité)	Chercher à comprendre la situation et demander du soutien.	« Je suis nouveau/elle, j'ai besoin de ton expertise et ton soutien. Aide-moi à comprendre cette situation. »
4. Rétention d'informations	Faire remarquer l'absence d'informations cruciales qui auraient pu changer le cours des choses.	« J'ai remarqué qu'il y avait plus d'informations que celles que tu m'as données. Si j'y avais eu accès, j'aurais pu agir différemment. »
5. Sabotage (mise en place délibérée d'une situation négative)	Proposer une rencontre privée pour discuter de ce qui s'est passé.	« C'est la 3 ^e fois que tu fais la visite médicale sans moi. Pourrions-nous en parler ensemble en privé pour explorer ce qu'il s'est passé ? »
6. Luttres intestines (chamailleries entre pairs)	Éviter les conflits en public, se retirer dans un endroit neutre si besoin.	« Stop, ce n'est ni le moment ni l'endroit. Arrêtons. »
7. Bouc émissaire (attribuer les fautes à un collègue)	Reconnaître que la cause des problèmes est rarement unique et qu'un bouc émissaire ne résout rien.	« Je ne pense pas que les liens que vous faites soient justes. »
8. Poignarder dans le dos (se plaindre aux autres sans en parler directement à la personne)	Questionner la pertinence d'en parler en son absence, encourager la discussion directe.	« La personne intéressée n'est pas présente, cela me dérange de parler dans son dos ». « Je préfère ne pas en parler alors que je ne connais pas les faits. Avez-vous essayé de parler avec lui/elle ? »
9. Non-respect de la vie privée	Exprimer son inconfort face aux sujets privés discutés sans permission.	« Ces sujets sont intimes, je préfère ne pas en parler sans la permission de la personne. »
10. Trahir la confiance	Rappeler la confidentialité des informations partagées.	« Ces informations n'étaient-elles pas censées rester confidentielles ? »
Classés du plus fréquent au moins fréquent. Adapté de Duffy, 1995 ; Farrell, 1997 ; McCall, 1996 ; McKenna, Smith, Poole & Coverdale, 2003.		