



Rédigez une lettre. Si vous ne pensez pas pouvoir en parler à la personne concernée, écrivez-lui. Dans une lettre claire et détaillée, décrivez le comportement qui vous importune. Exposez-lui les incidents et ce que vous avez ressenti, et précisez ce que vous attendez d'elle, par exemple, qu'elle cesse de se comporter comme elle l'a fait. Vous obtiendrez probablement de meilleurs résultats en décrivant le comportement que vous reprochez à cette personne plutôt qu'en portant des jugements. Vous pourriez également songer à envoyer une lettre si, après avoir discuté avec la personne en question, vous n'êtes pas satisfait des résultats.

Tenez un registre. Il serait utile que les deux parties notent dans un registre les incidents et la suite qui leur a été donnée. Inscrivez-y la date et l'heure auxquelles se sont produits les incidents, surtout si ces détails dénotent un type particulier de conflit. Après en avoir fait une copie pour vous-même, remettez la lettre en main propre à la personne en question ou demandez ce service à un collègue. Vous pouvez également envoyer la lettre par courrier recommandé (n'oubliez pas de conserver le récépissé de l'envoi). Ceci ne devrait pas être perçu comme faisant partie d'un «coup monté» mais plutôt comme une façon légitime de bien se souvenir de la chronologie des événements.

Si l'on vous reproche votre comportement :

Cessez d'agir de façon offensante. Vous devrez peut-être baisser le ton de votre voix, cesser vos jurons ou garder vos plaisanteries pour vous-même. Vous trouverez peut-être que vous manquez un peu de naturel, mais le climat de travail ne s'en portera que mieux si tout le monde fait un effort.

Faites des excuses. Même si vous croyez qu'il s'agit d'un malentendu, excusez-vous d'abord et donnez ensuite votre point de vue. Des études ont démontré que 90 p. 100 des plaintes de harcèlement sont résolues par de simples excuses. Et même si la «victime» n'en reste

pas là, vos excuses dénoteront que vous essayez de comprendre le point de vue de cette personne et de rétablir la communication avec elle. Dites-lui que si vous lui faites des excuses, c'est parce que vous êtes de bonne foi et non que vous admettez votre culpabilité.

Si vous êtes gestionnaire et que vous avez entendu parler d'un conflit :

Agissez sans tarder. Si vous croyez qu'un problème existe ou si vous entendez parler d'un conflit, occupez-vous en immédiatement. Les problèmes ne se règlent pas d'eux-mêmes. Ils tendent plutôt à s'aggraver, et leurs effets se font alors sentir sur toute la direction générale, la direction ou la mission. Le conseiller en matière de harcèlement peut vous être d'un grand secours.

En tant que gestionnaire, vous êtes tenu d'agir avec célérité et discrétion et de prendre les mesures nécessaires pour faire cesser tous les écarts de conduite, y compris le harcèlement, qui se produisent dans votre secteur. Vous devez agir ainsi même si l'employé n'a pas porté plainte, du moins officiellement, ou s'il a demandé que rien ne soit fait, et même si ce ne sont que des rumeurs qui circulent. Commencez par prendre les mesures suivantes :

Communiquez avec le conseiller en matière de harcèlement. Si vous entendez des rumeurs à propos d'un soi-disant conflit entre vos employés, y compris de harcèlement, profitez des ressources à votre disposition. Demandez au conseiller en matière de harcèlement de vous indiquer quelles mesures vous pouvez prendre pour résoudre le conflit. Il pourra vous prêter main forte et aussi vous faire des suggestions pour assurer le suivi nécessaire pour éviter que le conflit ne survienne de nouveau.