
C'EST JUSTE UNE PUBLICATION INNOCENTE



La publication Facebook de la mère d'Andréa se lit comme suit : « Bonjour, j'espère que tu as eu une bonne nuit de travail, repose-toi, on se parle plus tard ».

Andréa rentre à la maison après un relais de nuit chaotique dans une unité de soins intensifs pédiatriques très occupée. Avant de se coucher, elle vérifie Facebook et voit la publication de sa mère. Andréa répond : « Merci maman. C'était un relais horrible, la même infirmière s'est encore portée malade, alors on manquait de personnel. C'était vraiment occupé, et nous avons toutes dû prendre un patient de plus. Je t'appelle en me levant – je suis crevée, et je recommence ce soir ».

Manon, une amie et collègue, lit la publication et répond : « Juste pour te prévenir, elle a encore téléphoné pour dire qu'elle est "malade", alors prépare-toi pour une autre nuit de fou 🤔 Je ne sais vraiment pas pourquoi la gestionnaire ne fait rien à son sujet ».

Betty, dont elles parlent, s'est portée malade les deux dernières nuits.

Betty se sent encore malade et appelle encore une fois pour dire qu'elle ne fera pas son relais de nuit. Elle est tout simplement incapable de se remettre d'un virus qui circule, et elle ne veut pas l'introduire dans l'unité. Elle se sent mal de laisser l'unité en manque de personnel et de créer plus de travail pour ses collègues.

Au début, Betty s'entendait bien avec ses collègues, mais elle a entendu Manon parler d'elle en mal devant des patients et des visiteurs, et des collègues lui ont dit que Manon leur avait fait des commentaires négatifs à son sujet.

Une autre amie et collègue, Suzanne, n'est pas vraiment surprise quand elle voit les commentaires de Manon sur Facebook, car Manon lui a déjà parlé en mal de Betty. L'emoji qui lève les yeux au ciel et la connotation du mot « malade » montrent à Suzanne que Manon ne croit peut-être pas que Betty est malade, et elle a de la peine pour Betty. Suzanne et Betty ont commencé à travailler à l'unité en même temps, et elles s'entendent bien. Suzanne ne sait pas trop comment, mais elle veut faire quelque chose pour appuyer Betty.

S'AGIT-IL D'INTIMIDATION?

L'intimidation est un acte d'agression psychologique ou sociale explicite ou implicite qui est commis par une personne contre une autre.

Dans le [Code de déontologie des infirmières et infirmiers autorisés](#), l'intimidation en milieu de travail, ou « harcèlement en milieu de travail » dans le *Code*, est définie ainsi : « comprend la tolérance de comportements tels que les propos abusifs ou les menaces, les critiques incessantes, les remarques désobligeantes, l'intimidation et le sabotage, ainsi que d'autres comportements plus subtils, comme le refus de coopérer ou d'aider, l'indisponibilité à offrir de l'aide, la nuisance au travail d'autrui et la complication de la tâche d'autrui. [L'intimidation] en milieu de travail est le terme utilisé aujourd'hui pour désigner ce qu'on appelait autrefois la violence horizontale ou latérale, qui imputait la responsabilité seulement aux personnes à titre individuel, plutôt qu'aux individus et aux organisations ».

Souvent, l'intimidation n'est pas décelée rapidement, mais plutôt rétrospectivement, et généralement après un incident grave ou parce qu'un collègue s'en rend compte.

SI BETTY LIT LES COMMENTAIRES QUI LA VISENT, QUE PEUT-ELLE FAIRE POUR REMÉDIER À CETTE SITUATION ET EMPÊCHER QUE L'INTIMIDATION SE POURSUIVE?

- Dans un endroit sûr, informer la personne irrespectueuse que son comportement est inapproprié. Se concentrer sur le comportement et ses effets sur elle, être précise et éviter de juger. Étant l'objet de l'intimidation, elle doit faire clairement comprendre que le comportement n'est pas le bienvenu et demander qu'il cesse.
- S'assurer du soutien d'une amie ou d'une collègue – il peut être important d'avoir un témoin.
- Consigner l'incident par écrit, ce qui peut aider à préciser et à comprendre la situation et atténuer le stress. De plus, les notes seront utiles s'il devient nécessaire d'avoir un processus d'examen et d'intervention officiel. Tenir un dossier personnel de tous les faits de chaque épisode – date, heure, lieu, témoins s'il y a lieu, et comment elle se sentait – et éviter les opinions, les suppositions et les commérages.
- Aborder la direction ou les ressources humaines pour faire connaître la situation et obtenir de l'aide pour la résoudre.

- S'éduquer sur la communication et la gestion des conflits. Apprendre à utiliser l'un des nombreux outils ou stratégies à sa disposition.
 - Obtenir des conseils confidentiels d'une source sûre : surveillante, service des ressources humaines, représentante syndicale, programme d'aide aux employés, AIINB.
 - Signaler les comportements irrespectueux selon la politique de l'employeur.
 - Consulter une infirmière-conseil de l'AIINB ou obtenir des conseils juridiques auprès de la Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada (SPIIC).
 - Intenter une action en justice. Si la situation ne se règle pas, une action en justice peut être envisagée comme mesure de dernier recours.
-

QU'EST-CE QUE SUZANNE ET SES COLLÈGUES DE L'UNITÉ PEUVENT FAIRE POUR APPUYER BETTY ET EMPÊCHER QUE L'INTIMIDATION SE POURSUIVE?

- Réfléchir sur leur pratique et évaluer leur système de croyances personnelles.
- Se renseigner pour être en mesure de reconnaître les signes et symptômes de l'intimidation. Suivre le principe de la tolérance zéro.
- Faire attention à leurs plaintes et à la communication non verbale.
- Prendre sous son aile, protéger et nourrir le nouveau personnel. Les nouvelles infirmières sont plus susceptibles d'être la cible de violence.
- Formuler des commentaires positifs envers vos collègues – souvent!
- Bien travailler en équipe et accepter sa juste part des tâches, et travailler en collaboration même avec quelqu'un qui nous déplaît.
- Inclure tous les membres de l'équipe dans la socialisation qui a lieu au travail.
- Offrir un soutien aux collègues qui font l'objet d'intimidation et leur manifester de l'intérêt et de l'empathie. Les personnes visées par des actes d'intimidation ont besoin de rester connectées à leurs camarades et à leurs collègues dans le milieu de travail afin de ne pas devenir isolées.
- S'éduquer sur la gestion des conflits et la communication.
- Faire cesser les commérages et les propos négatifs.
- Prendre la défense des collègues qui sont visés. Prendre le parti des personnes absentes dans les conversations.
- Réagissez! Ne soyez pas un témoin silencieux. Informer la personne qui a un comportement respectueux que sa conduite est inappropriée. Se concentrer sur le comportement et sur ses effets sur la personne ciblée, et non sur la personne qui se comporte mal.
- Envisager d'impliquer la gestionnaire dans la situation quand une collègue vulnérable n'a pas la confiance nécessaire pour aller la voir seule par crainte de représailles. À ne pas faire sans que la personne ciblée le sache et y consente.

EST-CE JUSTE UNE PUBLICATION INNOCENTE?

La [Directive professionnelle : Utilisation responsable et éthique des médias sociaux et des technologies d'échange d'information](#) de l'AIINB nous rappelle de ne pas formuler de commentaires désobligeants au sujet de son employeur ou de ses collègues de travail (p. ex., menaces, harcèlement, propos blasphématoires, obscènes, sexuellement explicites, racistes ou homophobes, ou autres commentaires offensants). La Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada (SPIIC) nous rappelle ceci dans sa publication infoDROIT sur les médias sociaux :

- Éviter d'utiliser les médias sociaux pour se défouler, pour discuter de questions professionnelles, et aussi de participer à une discussion de ce genre initiée par un autre utilisateur de médias sociaux.
- Éviter d'afficher des commentaires négatifs portant sur des collègues, surveillants ou autres professionnels de la santé. La publication d'informations obtenues au travail pourrait être interprétée comme un manque de professionnalisme. De plus, si ces informations s'avéraient fausses, elles pourraient donner lieu à une action en diffamation.

Quand vous utilisez les médias sociaux, il est important de vous rappeler qu'une violation des normes professionnelles peut donner lieu à une enquête sur des allégations de conduite non professionnelle et, lorsque nécessaire, à des mesures pour assurer une pratique de l'infirmière immatriculée qui est à la hauteur des normes d'exercice attendues par l'AIINB.

Merci au [College & Association of Registered Nurses of Alberta](#) d'avoir accordé la permission d'adapter son étude de cas.

RESSOURCES

[Fiche d'information : Les médias sociaux](#)