UNISSONS-NOUS CONTRE LA VIOLENCE
POUR CRÉER DES MILIEUX DE TRAVAIL PLUS POSITIFS ET BIENVEILLANTS

Synthèse des connaissances de base sur la violence au travail

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

FONDATION Jasmin Roy Sophie Desmarais

Lorsqu'un membre d'une organisation cause intentionnellement du tort, par ses paroles ou ses actes, à un autre membre ou à l'organisation, on dit que son comportement au travail est antisocial.

On retrouve trois types de comportements antisociaux au travail dirigés vers les individus : la violence au travail, le harcèlement et l'incivilité.

Définition de la violence au travail (VT)

LA VIOLENCE AU TRAVAIL EST UNE :

- conduite d'un membre ou d'un ex-membre d'une organisation
- contrevenant aux normes en vigueur dans cette organisation
- causant un tort ou à visant à contraindre un autre membre.

Prenez note qu'un geste accidentel peut parfois être considéré comme de la violence au travail. (Courcy et Savoie, 2009)

Distinguer la violence du conflit

Selon Poitras (2009), un conflit est un « processus engendré par une divergence (d'intérêts, de valeurs, d'opinions), réelle ou perçue, entre deux ou plusieurs parties interdépendantes et en interaction, et dont le déroulement est généralement teinté d'émotions ».

Un conflit n'est pas fondamentalement néfaste; tout dépend de la façon dont il est géré. Par exemple, il est tout à fait possible d'être en désaccord avec son collègue et d'exprimer franchement ses opinions sans que cela engendre de la violence. Si les acteurs impliqués adoptent des stratégies de résolution positives (p. ex., ouverture à la discussion, compromis), le conflit peut rapidement être réglé et même permettre aux individus d'avoir des interactions plus positives par la suite. À l'inverse, les comportements de violence au travail peuvent émerger de stratégies inadaptées qui favorisent l'escalade du conflit.

Les types de violence au travail

La violence au travail peut s'exprimer sous différentes formes. Elle peut être verbale (psychologique), physique, sexuelle et/ou financière. (Courcy, Savoie et Brunet, 2004)

VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE

Violence dont la principale cible est l'estime de soi et la confiance en soi de la victime.
Exemple : Quelques minutes avant de faire une importante présentation à l'équipe de votre département, votre patron critique vos vêtements.

VIOLENCE PHYSIQUE

Violence dont la principale cible est l'intégrité physique de la victime.
Exemple : Quand vous êtes en ligne à la cafétéria, sur l'heure du midi, un collègue qui ne vous apprécie pas vous bouscule.

VIOLENCE SEXUELLE

Violence dont la principale cible est l'intégrité sexuelle de la victime.
Exemple : Durant une rencontre, votre patron vous caresse la cuisse sans votre consentement.

VIOLENCE FINANCIÈRE

Violence entraînant une perte financière pour la victime.
Exemple : Après une longue journée de travail, vous apercevez trois collègues en train de vandaliser votre voiture.

Les sources de violence

Il existe quatre sources de violence, en fonction de la relation entre l'agresseur et sa victime : la violence criminelle, occupationnelle, domestique et organisationnelle (Courcy, Savoie et Brunet, 2004).

VIOLENCE CRIMINELLE

Acte de violence posé par un criminel lors d'un acte illégal. L'agresseur connaît peu ou aucunement sa victime.
Exemple : Un individu braque une banque.

VIOLENCE OCCUPATIONNELLE

Acte de violence posé par un bénéficiaire ou un client contre un employé agissant dans le cadre de ses fonctions.
Exemple : Un individu en attente à l'urgence serre le bras d'une infirmière.

VIOLENCE DOMESTIQUE

Acte de violence posé par un conjoint ou un ex-conjoint envers un membre de l'organisation pour des motifs liés à la relation entretenue en dehors du cadre de travail.
Exemple : Une femme vient visiter son conjoint au travail. Une dispute éclate et elle part en le giflant.

VIOLENCE AU TRAVAIL (organisationnelle)

Comportement d'un membre ou d'un ex-membre d'une organisation qui contrevient aux normes de ce milieu et qui vise à contraindre un autre membre ou à lui porter atteinte.
Exemple : Deux collègues en viennent aux coups lors d'une réunion.

Le harcèlement

Tout comme la violence, le harcèlement peut être psychologique, physique, sexuel ou financier. Qu'est-ce qui les distingue? Selon la CNESST, pour qu'il s'agisse de harcèlement, cinq critères doivent être remplis. La conduite doit :

• ÊTRE VEXATOIRE

.Conduite vexatoire

.Conduite humiliante, offensante, abusive, blessante, déraisonnable.

• ÊTRE RÉPÉTÉE

.Caractère répétitif

.En général, le harcèlement est caractérisé par la répétition de gestes qui peuvent sembler anodins lorsqu'ils sont isolés.

.C'est leur accumulation qui cause du tort à la victime. Toutefois, il peut arriver qu'une seule conduite grave soit jugée comme étant du harcèlement, et ce, si les conséquences pour la victime sont durables dans le temps.

• ÊTRE HOSTILE OU NON DÉSIRÉE

.Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés

.C'est la perception de la victime qui détermine si les comportements (paroles ou gestes) sont hostiles ou non désirés. Toutefois, lorsqu'il s'agit d'inconduites sexuelles, la victime n'a pas besoin d'exprimer clairement son refus pour qu'il s'agisse de harcèlement sexuel.

• PORTER ATTEINTE À LA DIGNITÉ OU À L'INTÉGRITÉ

.Atteinte à la dignité ou à l'intégrité

.Le harcèlement a un impact négatif sur la victime, qui peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée, autant psychologiquement que physiquement, sur le plan professionnel ou personnel.

• RENDRE LE MILIEU DE TRAVAIL NÉFASTE POUR LA VICTIME

.Milieu de travail néfaste

.Le harcèlement rend le milieu de travail néfaste pour la victime, qui peut par exemple, se retrouver isolée de ses collègues.

Il existe différents types de harcèlement : le harcèlement de groupe (mobbing), l'intimidation (bullying) et la persécution (stalking).

HARCÈLEMENT DE GROUPE (MOBBING)

Forme de harcèlement par plusieurs agresseurs sur une victime (Heames et Harvey, 2006).

INTIMIDATION (BULLYING)

Forme de harcèlement incluant des comportements de violence physique (Moreno, Beltrán, Tsuno, Inoue et Kawakami, 2013).

PERSÉCUTION (STALKING)

Forme de harcèlement qui amène la victime à craindre pour sa sécurité en envahissant plusieurs sphères de sa vie (Kropp, Hart et Lyon, 2008).

L'incivilité

DÉFINITION DE L'INCIVILITÉ :

Conduites déviantes de faible intensité et nuisibles à autrui (Anderson & Pearson, 1999).

L'incivilité se distingue des conduites de violence au travail par :
• le caractère ambigu de l'intention de nuire de son auteur.
• la faible intensité de ses attaques, assimilables à un manque de considération pour autrui.
• la non-répétition et non systématisation du geste à l'endroit d'une victime.

L'incivilité d'un individu ne découle habituellement pas d'une mauvaise intention. Bien que cela ne puisse excuser son comportement déviant, son manque de politesse et de savoir-vivre est parfois issu d'une mauvaise compréhension des normes sociales. Par exemple, prêter peu d'intérêt ou d'attention à l'opinion d'un individu pourrait être considéré comme de l'incivilité.

La violence « ordinaire »

Selon Courcy, Savoie et Brunet (2004), certains comportements peuvent paraître anodins, alors qu'il s'agit bel et bien de violence au travail. Voici les exemples les plus fréquents de violence au quotidien :

• Parler dans le dos de quelqu'un
• Rire dans le dos de quelqu'un
• Regarder quelqu'un de travers
• Rabaisser une personne en son absence
• Bouder quelqu'un
• Ne pas tenir compte des idées
• Faire des reproches devant les autres
• Cesser d'adresser la parole à quelqu'un
• Semer la chicane
• Rapporter des propos compromettants
• Passer des remarques sarcastiques (p. ex., sur l'habillement)
• Faire des reproches sans motif valable
• Insulter une personne
• Refuser de préciser ce que l'on a contre quelqu'un
• Refuser de répondre à une demande justifiée
• Déshabiller quelqu'un du regard
• Éviter tout contact avec une personne
• Exercer une surveillance excessive
• Donner un délai trop court pour un travail
• Ne pas contredire une fausse rumeur

Principaux facteurs de risque individuels, interpersonnels et organisationnels

Divers facteurs de risque peuvent contribuer à l'émergence ou à l'aggravation de comportements de violence au travail. Ces facteurs de risque peuvent être, notamment, de nature individuelle, interpersonnelle et organisationnelle.

FACTEURS DE RISQUE INDIVIDUELS

- Réactions individuelles à l'environnement : frustration, stress, insatisfaction

FACTEURS DE RISQUE INTERPERSONNELS

- Qualité perçue de la supervision
- Présence de conflits
- Style de gestion de conflits du superviseur

FACTEURS DE RISQUE ORGANISATIONNELS

Organisation du travail

- Manque d'autonomie
- Organisation hiérarchique trop stricte
- Changements fréquents
- Conflits de rôles
- Monotonie
- Insécurité d'emploi
- Précarité d'emploi
- Sous-utilisation des capacités des travailleurs
- Interdépendance entre les collègues
- Complexité des tâches
- Charge de travail trop élevée
- Manque de contrôle sur le rythme de travail
- Conditions environnementales (p. ex., chaleur, humidité)

Climat, culture et justice organisationnelle :
fortement lié à la perception qu'ont les travailleurs de la façon dont ils sont traités et gérés.

- Relation avec les supérieurs et les collègues
- Banalisation de la violence
- Sentiment de justice organisationnelle

Pistes d'action pour les différents acteurs (victime, agresseur, témoin, organisation)

Lorsque des comportements de violence au travail sont émis, les personnes impliquées peuvent jouer trois rôles : victime, agresseur ou témoin. Dans tous les cas, il est primordial d'intervenir le plus rapidement possible afin de mettre fin à ces comportements et de limiter les conséquences de ceux-ci. La prochaine section présente des pistes d'action pour ces trois acteurs, ainsi que pour l'organisation qui souhaite prévenir ou intervenir face à la violence au travail.

VOUS PENSEZ ÊTRE VICTIME?

- **Demandez le soutien d'une personne de confiance**
- **Rompez le silence, signalez les gestes de violence**
- **N'hésitez pas à recourir à un suivi thérapeutique**

Dans un monde idéal, les situations de violence seraient désamorcées immédiatement. Si vous vous sentez assez à l'aise dans la situation que vous vivez, voici quelques exemples de phrases-clés pour faire comprendre à l'agresseur que ses paroles ou ses gestes vous causent du tort :

« Quand tu m'as dit ça hier, ça m'a fait sentir mal toute la journée. Quelle était ton intention? »
« Je n'ai pas aimé lorsque tu m'as pris par la hanche sans me l'avoir demandé. Je préférerais que tu ne le refasses plus. »
« Je n'apprécie pas que tu fasses des commentaires sur mon physique. Je trouve que c'est inapproprié. »

Toutefois, en tant que victime de violence, il est rare de se sentir assez en confiance et en sécurité pour s'interposer devant l'agresseur. Voici quelques phrases-clés à utiliser pour briser le silence et obtenir l'aide d'une personne de confiance :

« Toi qui étais présent tout à l'heure, qu'as-tu pensé des gestes de notre collègue? »
« Depuis quelque temps, j'ai peur de croiser mon supérieur. Je ne sais pas comment m'en sortir. »
« J'aimerais dénoncer ce qui m'est arrivé. Voudrais-tu venir avec moi? »

VOUS PENSEZ ÊTRE AGRESSEUR?

- **Prenez conscience de l'impact de vos gestes**
- **Admettez vos torts en toute humilité, même si votre geste n'était pas mal intentionné**
- **N'hésitez pas à recourir à un suivi thérapeutique**

La plupart du temps, les victimes de violence souhaitent uniquement recevoir des excuses de la part de leur agresseur. Voici quelques phrases-clés qui pourraient tout changer :

« J'ai remarqué que tu n'étais pas à l'aise tout à l'heure lorsque je t'ai dit cela. Je m'excuse, je voulais seulement faire rire. »
« Je comprends que mon geste n'était pas approprié. Je ne voulais pas te faire de mal. »
« Je m'excuse, je ne le referai plus. »

VOUS PENSEZ ÊTRE TÉMOIN DE VIOLENCE?

- **Rompez le silence**
- **Offrez votre soutien à la victime**
- **Signalez les gestes de violence en toute discrétion**
- **Les victimes perçoivent généralement les témoins passifs comme des complices de la violence**

Dans un monde idéal, les situations de violence seraient désamorcées immédiatement. Si vous vous sentez assez à l'aise dans la situation que vous vivez, voici quelques exemples de phrases-clés pour faire comprendre à l'agresseur que ses paroles ou ses gestes causent du tort :

Vous ne savez pas comment vous interposer devant un comportement de violence sans envenimer la situation? Voici quelques phrases-clés que vous pouvez utiliser.

Quoi dire à la victime :
« J'ai vu ce qui vient d'arriver, ce n'est pas banal. Si tu veux en parler, je suis là. »
« Ce que tu viens de subir, je trouve que c'est inacceptable. Aimerais-tu que je t'accompagne pour aller chercher de l'aide? »

Quoi dire à l'agresseur :
« Je ne trouve pas que ta blague est drôle. As-tu pensé à la façon dont notre collègue a pu se sentir? »
« Je pense que tu ne te rends pas compte de l'impact de tes gestes. »

ET VOTRE ORGANISATION?

- **Définir des politiques claires de prévention et d'intervention**
- **Accompagner, de diverses manières, les victimes et les agresseurs (p. ex., par le retrait préventif et la réintégration progressive au travail)**

Il est possible de ne pas se sentir outillé pour intervenir en situation de violence dans son organisation. En tant qu'employeur, vous avez certaines obligations afin de préserver un milieu de travail sans violence. Selon votre situation, vous pouvez faire appel à plusieurs types de ressources.

- Pour vous informer sur vos obligations et sur la loi, consultez la CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail)
- Si la situation le requiert, établissez le dialogue avec le syndicat de vos employés
- N'hésitez pas à faire appel à un consultant ou à un psychologue organisationnel spécialisé dans le domaine pour faire un diagnostic de la situation problématique. Un tel professionnel peut ensuite vous accompagner afin d'identifier et de mettre en place des mesures appropriées pour prévenir et intervenir contre la violence au travail.

Violence envers un supérieur, un employé ou un collègue

Dans une organisation, personne n'est à l'abri de la violence au travail. Elle peut émerger à tous les niveaux hiérarchiques et dans toutes les catégories d'emploi. Il existe certaines particularités en fonction de la position hiérarchique de l'individu ou du groupe d'individus qui est à l'origine des gestes de violence au travail (Thomas & Burk, 2009).

ORIGINE	DESCRIPTION ET PARTICULARITÉS
Envers un supérieur	Possible inégalité des rapports de force (p. ex., plusieurs individus unis contre un seul gestionnaire) Sabotage possible Exemple : Après l'annonce d'une décision impopulaire, des employés se rassemblent pour recouvrir de papier hygiénique la maison de leur supérieur.
Envers un employé	Possible abus de pouvoir Moins d'options pour les victimes Exemple : Une gestionnaire profite de l'évaluation annuelle du rendement pour attribuer faussement une mauvaise performance à un employé qu'elle n'aime pas.
Envers un collègue de même niveau	Plus grande égalité du pouvoir (sauf si plusieurs individus s'assemblent contre un autre) Exemple : Chaque matin, un travailleur gare sa voiture dans l'espace de stationnement d'un collègue pour obliger celui-ci à se garer très loin de la porte.

Préjugés, stéréotypes et discrimination

Certaines manifestations de violence au travail sont dirigées vers des personnes en raison de leurs caractéristiques personnelles et de leur association, véritable ou non, à un groupe de personnes (p. ex., policiers, juifs, bisexuels, femmes, Français).

Elles peuvent émerger d'un **préjugé**, c'est-à-dire d'une attitude qui suscite une réaction émotive envers un individu qui appartient à un groupe. Les préjugés peuvent être favorables ou non à un individu ou à un groupe (Leyens, Yzerbyt & Schadron, 1996)

- Exemple : Une travailleuse qui a un collègue immigrant dit : « Je ne suis pas capable de sentir les gens dont je ne peux pas prononcer le nom » (préjugé envers les personnes issues d'une autre communauté culturelle).

Les **stéréotypes**, quant à eux, sont une représentation spécifique partagée à propos d'un certain groupe d'individus (McGarty, Spears & Yzerbyt, 2002; Leyens, Yzerbyt & Schadron, 1996).

- Exemple : Thérèse dit, au sujet de son patron : « Alexandre doit être gai, car il est toujours habillé à la mode et il porte du rose » (stéréotype sur les personnes homosexuelles).

Le **racisme,** le **sexisme,** l'**hétérosexisme** sont des idéologies et des attitudes qui favorisent un groupe au profit d'un autre.

- Exemple : Un travailleur dit à sa collègue : « tu as tellement une écriture de femme » (sexisme).
- Exemple : Devant la machine à café, des travailleurs disent d'un de leurs collègues qui vient de quitter pour son congé de paternité : « C'est simple, un enfant a besoin d'un père et d'une mère, deux hommes ça ne pourra jamais remplacer l'amour maternel » (hétérosexisme).

Quand les opinions mènent à une hostilité et à une peur de l'autre, il pourrait s'agir de « **phobie** », comme la xénophobie, l'homophobie, etc.

- Exemple : Une employée dit à son patron : « Je ne veux pas qu'on engage des immigrants, ils vont tous finir par voler nos jobs » (xénophobie).

Lorsque les idées et les opinions mènent à des traitements qui avantagent ou non les individus en fonction de certaines de leurs caractéristiques personnelles, on parle de discrimination. (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)

- Exemple : Un employeur dit : « Je refuse d'engager des femmes. Elles ne veulent pas d'un emploi qui leur demande de sacrifier autant leur vie personnelle, surtout si elles veulent des enfants » (discrimination envers les femmes).

Ressources supplémentaires disponibles

Diverses ressources existent afin d'aider les acteurs impliqués dans la violence au travail (victime, agresseur et témoin). Parmi ces ressources, on retrouve, entre autres :

- la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail
  https://www.cnt.gouv.qc.ca/accueil/index.html
- l'Association paritaire pour la santé et la sécurité au travail
  www.apssap.qc.ca
- Éducaloi
  https://www.educaloi.qc.ca
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
  http://www.cdpdj.qc.ca
- le syndicat de votre organisation (s'il y a lieu)
- le programme d'aide aux employés de votre organisation (s'il y a lieu)

Sources

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2018). Discrimination. Repéré à http://www.cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/pratiques/Pages/discrimination.aspx

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail. (2018). *Harcèlement psychologique*. Repéré à : https://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique/index.html#c84

Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 64-80

Courcy, F., Aubé, C., Daignault, G., & Larouche, L. (soumis). Comportements antisociaux au travail : un état des lieux. Dans J. Douesnard (Éd), *Enjeux humains et psychosociaux du travail*. Québec, QC : Presses de l'Université du Québec.

Courcy, F., Brunet, L., & Savoie, A. (2004). *Violences au travail*. Presses de l'Université de Montréal.

Damant, D., Dompierre, J., Jauvin, N., Brisson, L., & Hébert, D. (1997). *La violence en milieu de travail*. CRI-VIFF.

Heames, J., & Harvey, M. (2006). Workplace bullying: A cross-level assessment. *Management Decision*, 44(9), 1214-1230.

Kropp, P. R., Hart, S. D., & Lyon, D. R. (2008). *Guidelines for stalking assessment and management (SAM): User manual*. ProActive ReSolutions Incorporated.

Leyens, J. P., Yzerbyt, V., & Schadron, G. (1996). *Stéréotypes et cognition sociale*. Bruxelles : Éditions Mardaga.

McGarty, C., Spears, R. & Yzerbyt, V., Y. (2002). Stereotypes as explanations: The formation of meaningful beliefs about social groups. Cambridge : Cambridge University Press.

Merchant, J. A., & Lundell, J. A. (2001). Workplace Violence Intervention Research Workshop. *American journal of preventive medicine*, 20(2), 135-140.

Moreno, M. P., Beltrán, C. A., Tsuno, K., Inoue, A. & Kawakami, N. (2013). Assessing psychological violence and harassment at work: Reliability and validity of the japanese version of the inventory of violence and psychological harassment (INAPT) comparing NAQ-R and LIPT. *Journal of Occupational Health*, 55(2), 108.

Petitcollin, C. (2006). *Victime, bourreau ou sauveur : comment sortir du piège?.* Saint-Julien-en-Genevois : Jouvence.

Poitras, J., Lemelin, M. & Coll., « Prévenir et gérer les conflits », dans Bourhis, A. & Chênevert, D. (2009). *À vos marques, prêts, gérez, la GRH pour gestionnaires*, Montréal : ERPI, p. 425-458.

Thomas, S. P., & Burk, R. (2009). Junior nursing students' experiences of vertical violence during clinical rotations. *Nursing outlook*, 57(4), 226-231

MISES EN SITUATION

MISE EN CONTEXTE

Dans les lignes qui suivent, deux situations de travail vous sont présentées : elles illustrent des situations de violence survenant en entreprise. Quelques questions vous sont posées à la suite de ces descriptions afin que vous puissiez réfléchir à l'expérience des différents acteurs de ces situations de violence en milieu de travail ainsi qu'aux pistes de solution pouvant être mises en oeuvre par chacun.

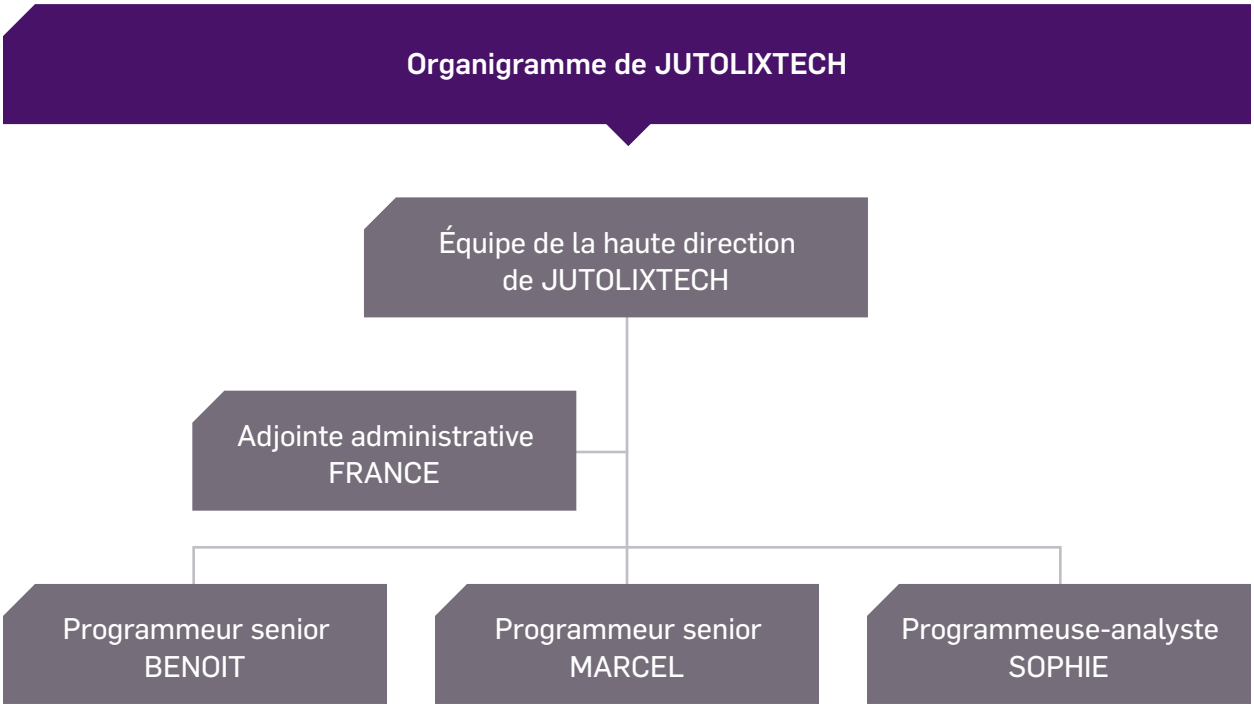
À QUI S'ADRESSENT CES MISES EN SITUATION?

- À la population active
- Aux organisations soucieuses de leur santé organisationnelle
- À toute personne souhaitant mieux comprendre le phénomène de la violence au travail

OBJECTIFS DE CES MISES EN SITUATION :

- Sensibiliser la population active aux enjeux de la violence au travail
- Apprendre à repérer les formes subtiles de la violence au travail
- Mieux comprendre les points de vue des divers acteurs relatifs à la violence au travail
- Formuler des pistes de réponse sur les actions à poser lors de cas de violence au travail

PERSONNES IMPLIQUÉES DANS LA SITUATION



BENOÎT

Benoît travaille chez JutolixTech depuis plus de 10 ans et son leadership dans l'équipe de développement technologique est largement reconnu par ses pairs. Bon vivant, Benoît aime rire avec ses collègues et entretenir de bonnes relations avec tous. Pour lui, l'esprit fraternel est essentiel au travail pour rendre l'ambiance agréable.

MARCEL

Marcel est un excellent programmeur en poste depuis maintenant 5 ans. Son hygiène de vie en a pris un coup dans les dernières années. Dernièrement, il a appris qu'il faisait de la haute pression. Il a donc décidé de changer son mode de vie avec une alimentation saine et beaucoup de sport. Un de ses petits plaisirs coupables, c'est de se permettre son lunch moins « santé » le vendredi. C'est sa façon de demeurer motivé.

SOPHIE

Jeune diplômée, Sophie a terminé sa formation universitaire d'ingénieure informatique avec une mention d'honneur. Elle est brillante, c'est pourquoi l'organisation l'a recrutée directement après ses études. Au moment des événements, elle était en poste depuis deux jours. Sophie a son travail à cœur et ressent le besoin de se démarquer afin de se faire accepter dans ce milieu majoritairement masculin.

FRANCE

France est l'adjointe de Benoît. Elle le connaît bien et ils ont appris, au fil des années, à se compléter. France a également le sens de l'humour et est habituée de travailler dans un milieu d'hommes : elle se plaît dans cet environnement qu'elle trouve fraternel. Une de ses maximes préférées est qu'il faut être capable de rire de soi.

SITUATION #1

À la suite d'une rencontre de travail tendue entre la haute direction et l'équipe de développement technologique, France, Marcel et Benoît se rendent à la cafétéria pour l'heure du dîner.

Une fois au comptoir des commandes, Marcel est heureux de pouvoir enfin commander sa poutine du vendredi qui lui fait tant de bien. Bien qu'il ait changé son alimentation pour retrouver sa santé, sa poutine du vendredi demeure sacrée!

Alternant le regard entre les rondeurs du ventre de Marcel et l'assiette de poutine dans son cabaret, France lui demande : « T'es sûr que t'aimes pas mieux le bar à salade? », puis elle rit de bon cœur. Elle continue en lui disant : « On dirait que ta chemise est plus serrée que d'habitude, hein! En tout cas, bon appétit mon chanceux! ».

Benoît, tout juste derrière eux, s'exclame : « France! Tu fais encore ta petite comique! ».

Marcel rougit, feint un rire, puis s'assoit à la cafétéria avec ses collègues comme si de rien n'était.

LA SITUATION SOUS L'ANGLE DE MARCEL

Marcel s'est senti coupable du commentaire de France. Il vient tout juste de s'acheter sa nouvelle chemise deux tailles plus petite que ses anciennes et il se demande s'il a l'air si ridicule de manger sa poutine du vendredi.

LA SITUATION SOUS L'ANGLE DE BENOÎT

Benoît a vu le visage de Marcel devenir rouge. Il se demande comment il a pu vivre la situation, mais il n'a pas osé aller le voir pour lui demander. Il connaît bien France, il sait qu'elle voulait seulement plaisanter.

LA SITUATION SOUS L'ANGLE DE FRANCE

Pour faire baisser la tension engendrée par leur rencontre avec la haute direction, France a pensé que l'humour serait la meilleure solution pour rendre leur heure du dîner plus légère. D'ailleurs, elle adore plaisanter avec ses collègues, dont Marcel. Elle apprécie la complicité qu'elle partage avec lui. Habituellement, il ne se gêne pas pour la taquiner à son tour.

QUESTIONS DE RÉFLEXION › SITUATION #1

Les éléments en italiques sont les réponses suggérées aux questions.

DANS CETTE SITUATION, QUELS SONT LES ÉLÉMENTS DE VIOLENCE?

- *Le commentaire de France sur l'alimentation de Marcel*
- *Le commentaire de France sur l'habillement de Marcel*
- *Le regard de France sur les courbes et la poutine de Marcel faisant allusion à son choix alimentaire*

Dans ce cas, il s'agit de violence psychologique, car les comportements de France visent l'estime et la confiance en soi de Marcel.

DANS CETTE SITUATION, QUI COMMET UN ACTE DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL?

- *France, car c'est elle qui utilise des propos portant atteinte à l'estime de soi de Marcel.*

DANS CETTE SITUATION, QUI EST VICTIME DE VIOLENCE?

- *Marcel, car il reçoit les propos vexatoires de France.*

DANS CETTE SITUATION, QUI EST TÉMOIN DE VIOLENCE?

- *Benoît, car il ne commet pas de comportement de violence, mais en est spectateur. Il n'est ni la victime ni l'agresseur.*

QUELLES MESURES L'ORGANISATION PEUT-ELLE METTRE EN PLACE POUR ...

A) prévenir ce type de situations?

Voici quelques exemples de solutions possibles :

- *Se doter d'une politique claire de prévention et d'intervention dans les cas de violence au travail*
- *Prôner une culture dans l'organisation de respect des individus qui ne tolère pas les gestes de violence (p. ex., les gestionnaires donnent l'exemple en traitant respectueusement leurs employés)*
- *Offrir des séances de sensibilisation sur la violence en milieu de travail*
- *Offrir de la formation sur les habiletés relationnelles aux employés*

Dans cette situation, ces mesures auraient permis aux employés de comprendre que les propos tenus par France étaient inappropriés et passibles de sanctions par l'organisation.

Les éléments en italiques sont les réponses suggérées aux questions.

B) intervenir dans une telle situation?

- *Mettre à la disposition des employés des ressources pour les aider dans des cas de violence en milieu de travail (ex. organismes, personnes-ressources au travail, etc.)*
- *Accompagner, de diverses manières, les victimes, les agresseurs et les témoins (p. ex., par le retrait préventif et la réintégration progressive au travail)*
- *Mettre en place un programme d'aide aux employés pour qu'ils puissent consulter en cas de besoin.*

Il n'est pas toujours facile de réaliser qu'un comportement est violent au moment où il se produit. Une fois que le comportement violent a été identifié, quelles actions peuvent être posées par :

- LA VICTIME?

- Demander le soutien d'une personne de confiance
- Rompre le silence, signaler les gestes de violence
- Ne pas hésiter à recourir à un suivi thérapeutique

Voici quelques exemples de phrases-clés que la victime peut dire pour faire comprendre à l'agresseur que ses paroles ou ses gestes causent du tort :

« Quand tu m'as dit ça hier, ça m'a fait sentir mal toute la journée. Quelle était ton intention? »
« Je n'ai pas aimé lorsque tu m'as pris par la hanche sans me l'avoir demandé. Je préférerais que tu ne le refasses plus. »
« Je n'apprécie pas que tu fasses des commentaires sur mon physique. Je trouve que c'est inapproprié. »

Toutefois, en tant que victime de violence, il est rare de se sentir assez en confiance et en sécurité pour s'interposer devant l'agresseur. Voici quelques phrases-clés à utiliser pour briser le silence et obtenir l'aide d'une personne de confiance :

« Toi qui étais présent tout à l'heure, qu'as-tu pensé des gestes de notre collègue? »
« Depuis quelque temps, j'ai peur de croiser mon supérieur. Je ne sais pas comment m'en sortir. »
« J'aimerais dénoncer ce qui m'est arrivé. Voudrais-tu venir avec moi? »

QUESTIONS DE RÉFLEXION › SITUATION #1

Les éléments en italiques sont les réponses suggérées aux questions.

- LE TÉMOIN?

- Rompre le silence
- Offrir votre soutien à la victime
- Signaler les gestes de violence en toute discrétion

** Les victimes perçoivent généralement les témoins passifs comme des complices de la violence au travail.*

Voici quelques exemples de phrases-clés pouvant être dites par le témoin :

Quoi dire à la victime :
« J'ai vu ce qui vient d'arriver, ce n'est pas banal. Si tu veux en parler, je suis là. »
« Ce que tu viens de subir, je trouve que c'est inacceptable. Aimerais-tu que je t'accompagne pour aller chercher de l'aide? »

Quoi dire à l'agresseur :
« Je ne trouve pas que ta blague est drôle. As-tu pensé à la façon dont notre collègue a pu se sentir? »
« Je pense que tu ne te rends pas compte de l'impact de tes gestes. »

- L'AGRESSEUR?

- Prendre conscience de l'impact de ses gestes
- Admettre vos torts en toute humilité, même si votre geste n'était pas mal intentionné
- Ne pas hésiter à recourir à un suivi thérapeutique

La plupart du temps, les victimes de violence souhaitent uniquement recevoir des excuses de la part de leur agresseur. Voici quelques phrases-clés qui pourraient tout changer :

« J'ai remarqué que tu n'étais pas à l'aise tout à l'heure lorsque je t'ai dit cela.
Je m'excuse, je voulais seulement faire rire. »
« Je comprends que mon geste n'était pas approprié. Je ne voulais pas te faire de mal. »
« Je m'excuse, je ne le referai plus. »

SITUATION #2

Pendant que Sophie travaille sur un dossier avec France, Benoît passe devant son bureau. N'ayant pas encore rencontré Sophie, mais ayant entendu parler d'elle comme d'une ingénieure talentueuse, il en profite pour lui dire bonjour : « C'est toi la jeune recrue? J'ai entendu parler de toi! On m'avait pas dit que t'étais belle de même, t'as pas l'air pantoute d'une fille en informatique en! ».

Sophie lui sourit poliment, le salue, puis continue son travail avec France.

LA SITUATION SOUS L'ANGLE DE SOPHIE

À la suite de son interaction avec Benoît, Sophie, à la fois flattée et très mal à l'aise de recevoir ce commentaire, ne sait pas comment réagir. Comme elle vient d'arriver en poste, elle ressent le besoin de faire bonne figure devant ses collègues.

LA SITUATION SOUS L'ANGLE DE BENOÎT

Pour Benoît, la meilleure façon de briser la glace avec quelqu'un est de le taquiner. Ainsi, il s'est dit qu'en abordant ainsi Sophie, il lui ferait sentir qu'elle est bienvenue dans l'équipe.

LA SITUATION SOUS L'ANGLE DE FRANCE

France est habituée de faire des blagues avec son collègue Benoît. Elle s'est dit que comme Sophie venait d'arriver, c'était peut-être un peu déplacé pour sa deuxième journée. Ne voulant pas créer de malaise, elle a décidé de ne rien dire.

QUESTIONS DE RÉFLEXION › SITUATION #2

Les éléments en italiques sont les réponses suggérées aux questions.

DANS CETTE SITUATION, QUELS SONT LES ÉLÉMENTS DE VIOLENCE?

- *Les commentaires de Benoît sur le physique de Sophie*
- *Les sous-entendus de Benoît quant à la capacité de Sophie d'être en informatique, vu sa beauté*

En faisant des commentaires sur le physique de Sophie, Benoît commet de la violence à caractère sexuel, ce qui porte atteinte à son intégrité sexuelle. Également, en sous-entendant que Sophie ne peut pas posséder les qualifications d'ingénieure, Benoît porte atteinte à son estime et à sa confiance en elle, ce qui constitue aussi de la violence psychologique.

DANS CETTE SITUATION, QUI COMMET UN ACTE DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL?

- *Benoît, car ses propos portent atteinte à l'intégrité sexuelle et à l'estime de Sophie.*

DANS CETTE SITUATION, QUI EST VICTIME DE VIOLENCE?

- *Sophie, car elle reçoit les propos vexatoires de Benoît.*

DANS CETTE SITUATION, QUI EST TÉMOIN DE VIOLENCE?

- *France, car elle ne commet pas le comportement de violence, mais en est spectatrice. Elle n'est ni la victime ni l'agresseur.*

QUELLES MESURES L'ORGANISATION PEUT-ELLE METTRE EN PLACE POUR ...

A) prévenir ce type de situations?

Voici quelques exemples de solutions possibles :

- *Se doter d'une politique claire de prévention et d'intervention dans les cas de violence au travail*
- *Prôner une culture dans l'organisation de respect des individus et qui ne tolère pas les gestes de violence (p. ex. les gestionnaires donnent l'exemple en traitant respectueusement leurs employés)*
- *Offrir des séances de sensibilisation sur la violence en milieu de travail*
- *Offrir de la formation sur les habiletés relationnelles aux employés*

Par exemple, dans cette situation, ces mesures auraient permis aux employés de comprendre que les propos tenus par Benoît étaient inappropriés et passibles de sanctions par l'organisation.

Les éléments en italiques sont les réponses suggérées aux questions.

B) intervenir dans une telle situation?

- *Mettre à la disposition des employés des ressources pour les aider dans des cas de violence en milieu de travail (ex. organismes, personnes-ressources au travail, etc.)*
- *Accompagner, de diverses manières, les victimes, les agresseurs et les témoins (p. ex., par le retrait préventif et la réintégration progressive au travail)*
- *Mettre en place un programme d'aide aux employés pour qu'ils puissent consulter en cas de besoin.*

Il n'est pas toujours facile de réaliser qu'un comportement est violent au moment où il se produit. Une fois que le comportement violent a été identifié, quelles actions peuvent être posées par :

- LA VICTIME?

- Demander le soutien d'une personne de confiance
- Rompre le silence, signaler les gestes de violence
- Ne pas hésiter à recourir à un suivi thérapeutique

Voici quelques exemples de phrases-clés que la victime peut dire pour faire comprendre à l'agresseur que ses paroles ou ses gestes causent du tort :

« Quand tu m'as dit ça hier, ça m'a fait sentir mal toute la journée. Quelle était ton intention? »
« Je n'ai pas aimé lorsque tu m'as pris par la hanche sans me l'avoir demandé. Je préfèrerais que tu ne le refasses plus. »
« Je n'apprécie pas que tu fasses des commentaires sur mon physique. Je trouve que c'est inapproprié. »

Toutefois, en tant que victime de violence, il est rare de se sentir assez en confiance et en sécurité pour s'interposer devant l'agresseur. Voici quelques phrases-clés à utiliser pour briser le silence et obtenir l'aide d'une personne de confiance :

« Toi qui étais présent tout à l'heure, qu'as-tu pensé des gestes de notre collègue? »
« Depuis quelque temps, j'ai peur de croiser mon supérieur. Je ne sais pas comment m'en sortir. »
« J'aimerais dénoncer ce qui m'est arrivé. Voudrais-tu venir avec moi? »

QUESTIONS DE RÉFLEXION › SITUATION #2

Les éléments en italiques sont les réponses suggérées aux questions.

- LE TÉMOIN?

- Rompre le silence
- Offrir votre soutien à la victime
- Signaler les gestes de violence en toute discrétion

** Les victimes perçoivent généralement les témoins passifs comme des complices de la violence au travail.*

Voici quelques exemples de phrases-clés pouvant être dites par le témoin :

Quoi dire à la victime :
« J'ai vu ce qui vient d'arriver, ce n'est pas banal. Si tu veux en parler, je suis là. »
« Ce que tu viens de subir, je trouve que c'est inacceptable. Aimerais-tu que je t'accompagne pour aller chercher de l'aide? »

Quoi dire à l'agresseur :
« Je ne trouve pas que ta blague est drôle. As-tu pensé à la façon dont notre collègue a pu se sentir? »
« Je pense que tu ne te rends pas compte de l'impact de tes gestes. »

- L'AGRESSEUR?

- Prendre conscience de l'impact de ses gestes
- Admettre vos torts en toute humilité, même si votre geste n'était pas mal intentionné
- Ne pas hésiter à recourir à un suivi thérapeutique

La plupart du temps, les victimes de violence souhaitent uniquement recevoir des excuses de la part de leur agresseur. Voici quelques phrases-clés qui pourraient tout changer :

« J'ai remarqué que tu n'étais pas à l'aise tout à l'heure lorsque je t'ai dit cela.
Je m'excuse, je voulais seulement faire rire. »
« Je comprends que mon geste n'était pas approprié. Je ne voulais pas te faire de mal. »
« Je m'excuse, je ne le referai plus. »

QUESTIONNAIRE

INTRODUCTION DU QUESTIONNAIRE POUR LES UTILISATEURS

Le questionnaire suivant regroupe de courtes mises en situation se déroulant en milieu de travail. Le questionnaire vise à démystifier les manifestations de la violence au travail et à vous sensibiliser aux différentes formes qu'elle peut prendre. À l'intérieur de ces situations, vous serez invités à vous placer à tour de rôle dans la peau de trois personnages : le témoin d'un épisode violent, la victime ou l'agresseur. Vous aurez ensuite à vous positionner et à dire si, oui ou non, les gestes perpétrés constituent de la violence au travail. Pour chacune des situations décrites, une courte explication apparaîtra pour vous offrir une opinion formulée par un groupe d'expert sur la situation. Cette explication permettra de nourrir votre réflexion.

Il est à noter que les avis formulés par les experts ne sont pas universels et que les situations de violence au travail sont souvent complexes et nuancées. Ainsi, si vous trouvez qu'un cas constitue de la violence au travail et que la réponse du questionnaire indique qu'il ne s'agit pas de violence, cela ne veut pas dire que les gestes en question sont acceptables ou qu'ils ne constituent pas de la violence en toutes circonstances. La visée de ce questionnaire est éducative et n'a aucune valeur légale.

Pour plus d'informations, vous êtes invités à vous rendre sur cette page renfermant plus de détails sur la violence au travail.

QUESTIONNAIRE - EST-CE QU'IL S'AGIT DE VIOLENCE AU TRAVAIL?

À votre avis, la situation décrite dans les mises en situation suivante s'avère-t-elle de la violence au travail?

#1. Quand vous êtes en ligne à la cafétéria sur l'heure du midi, un collègue qui ne vous apprécie pas vous bouscule et vous dit d'un ton sarcastique: « ben voyons, c'est juste un accident ».

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vous êtes victime de violence physique. Votre collègue, en vous bousculant avec des intentions potentiellement mauvaises, met en jeu votre intégrité physique.

#2. Alors que vous êtes à l'ordinateur, votre patronne regarde votre écran pour examiner votre travail. Elle vous pose des questions en massant légèrement vos épaules.

Il s'agit de violence au travail. Vous êtes victime d'une forme de violence à caractère sexuel. Votre patronne, en vous touchant sans votre consentement, porte atteinte à votre intégrité sexuelle.

QUESTIONNAIRE - EST-CE QU'IL S'AGIT DE VIOLENCE AU TRAVAIL?

À votre avis, la situation décrite dans les mises en situation suivante s'avère-t-elle de la violence au travail?

#3. La femme de votre collègue arrive d'un pas pressé à son cubicule. Vous entendez des cris, puis le bruit d'une gifle. Votre collègue se lève en tenant sa joue endolorie.

Il s'agit de violence domestique. Dans cette situation, vous êtes témoin d'un acte de violence physique posé par la conjointe de votre collègue. Même si cela se passe sur votre lieu de travail, le motif de ce geste est lié à la relation entretenue en dehors du cadre de travail et on ne peut donc pas vraiment parler de violence « au travail ».

#4. Vous êtes dans l'équipe infirmière de l'étage des soins psychiatriques d'un hôpital. Un patient fait une crise et vous pousse, et vos collègues, constatant la situation, prennent délibérément plus de temps qu'ils ne devraient pour vous venir en aide.

Il s'agit de violence au travail, puisque vous pourriez être victime de violence physique. En omettant de vous porter secours rapidement alors que la situation l'exige, vos collègues laissent plus de temps au patient pour vous pousser et vous frapper, ce qui constitue une menace sérieuse à votre intégrité physique.

#5. Quelques minutes avant que vous fassiez une importante présentation à l'équipe de votre département, votre patron regarde vos vêtements d'un air désapprobateur, comme s'il se demandait si c'est ce que vous alliez vraiment porter.

Il pourrait s'agir de violence au travail. Dans ce cas, vous pourriez principalement être victime de violence psychologique. Le regard potentiellement rempli de jugement de votre patron pourrait nuire à votre estime de soi et à votre confiance en soi. La situation demeure délicate cependant. Un code vestimentaire existe-t-il pour ce type de situation? Votre habillement s'écarte-t-il des normes usuelles de présentation de votre secteur d'activités?

#6. Il est 16h45 et vous vous apprêtez à quitter votre organisation quand votre patron vient vous voir. À votre grande surprise, il dépose une pile de documents sur votre bureau et vous dit qu'il veut un rapport complet sur ces dossiers pour le lendemain matin à 9h, ce qui n'est pas dans les pratiques habituelles de l'organisation.

Il pourrait s'agir de violence au travail. En effet, vous pourriez être victime de violence psychologique dans ces circonstances. Puisque la charge de travail est trop élevée et le délai trop court, votre patron vous place dans une situation qui pourrait avoir un impact négatif sur votre bien-être psychologique. Le geste pourrait être violent dans un contexte où la situation est anormale, par opposition à un milieu où le temps supplémentaire et le travail sous pression prévalent.

QUESTIONNAIRE - EST-CE QU'IL S'AGIT DE VIOLENCE AU TRAVAIL?

À votre avis, la situation décrite dans les mises en situation suivante s'avère-t-elle de la violence au travail?

#7. Votre collègue a une relation difficile avec son poids et fait beaucoup d'effort ces temps-ci afin de perdre quelques kilos en trop. Lors du party de Noël, vous êtes dans la file du buffet, à ses côtés, et vous faites une remarque sur la quantité de nourriture présente dans son assiette.

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vous faite preuve de violence psychologique à l'endroit de votre collègue. En tenant des propos sur un sujet qui est sensible pour votre collègue, vous pourriez porter atteinte à son estime de soi et à son degré de confiance en lui.

#8. Votre ancien partenaire de vie, avec qui vous avez récemment rompu, se présente sur votre milieu de travail et vous menace.

Il s'agit de violence domestique. Dans cette situation, vous êtes victime d'un acte de violence posé par votre ex-partenaire. Même si vous êtes sur votre lieu de travail, le motif de ce geste est lié à la relation entretenue en dehors du cadre de travail et on ne peut donc pas parler de violence « au travail ».

#9. À la suite d'un mauvais résultat à votre évaluation annuelle de rendement, vous répandez la rumeur que votre patron a une liaison avec sa secrétaire.

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vous démontrez une certaine forme de violence psychologique et sexuelle. En lançant une rumeur mensongère ou non, vous portez atteinte à la réputation et à l'intégrité sexuelle des personnes concernées.

#10. Vous voyez un collègue claquer brutalement la porte et sortir du bureau de son patron en blasphémant.

Il pourrait s'agir de violence au travail. En effet, vous pourriez être témoin d'une forme de violence psychologique, puisque le fait de claquer violemment la porte et de tenir un langage ordurier peut contribuer à un climat d'insécurité pour cette personne ou pour certains témoins de la scène.

#11. Après une longue journée de travail, vous apercevez trois collègues autour de votre voiture. Ils s'éloignent rapidement dès qu'ils vous repèrent. Quand vous arrivez à votre véhicule, vous constatez que votre carrosserie est égratignée à plusieurs endroits par une marque de clé.

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vous êtes victime de violence financière et psychologique. Effectivement, les dommages causés à votre véhicule pourraient vous entraîner des dépenses indues. De plus, il est difficile émotionnellement de constater que vos collègues ne vous respectent pas et sont prêts à vous causer impunément du tort.

QUESTIONNAIRE - EST-CE QU'IL S'AGIT DE VIOLENCE AU TRAVAIL?

À votre avis, la situation décrite dans les mises en situation suivante s'avère-t-elle de la violence au travail?

#12. Vous travaillez tard le soir et vous êtes à la caisse du magasin. Une femme portant un masque se présente avec un couteau à la main. Elle demande le contenu de la caisse enregistreuse.

Il s'agit de violence criminelle. Dans ce cas, vous êtes victime d'un acte de violence posé par un criminel qui n'est pas un membre de l'organisation. Même si vous êtes sur votre lieu de travail, le geste constitue un acte criminel et on ne peut donc pas réellement parler de violence « au travail » perpétrée par un autre membre de l'organisation.

#13. Alors que vous montez les escaliers pour vous rendre à votre bureau, vous entendez votre collègue, qui se tient juste derrière vous, dire qu'elle « ne vous ferait pas mal ».

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vous êtes victime de violence de type sexuel. En faisant des commentaires suggestifs, votre collègue porte atteinte à votre intégrité sexuelle.

#14. Autour de la machine à café, vous parlez des vacances d'été qui arrivent à grands pas. Une de vos collègues se met à pleurer et quitte rapidement, et vous apprenez quelques heures plus tard que son mari est récemment décédé et que ses vacances conjugales tombent à l'eau.

Il ne s'agit pas de violence au travail. En effet, il s'agit d'un sujet de conversation habituel et vous ne possédiez pas l'information qui vous aurait permis de savoir que vos propos déclencheraient une réaction de détresse. Dans ces circonstances, bien que les conséquences soient grandes sur votre collègue, il s'agit plutôt d'une maladresse de votre part.

#15. Votre collègue de travail ne vous adresse plus la parole depuis plus d'un mois sans raison apparente, alors qu'il vous parlait souvent auparavant.

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vous êtes victime de violence psychologique. En effet, cesser toute communication avec quelqu'un (aussi nommé « traitement du silence ») peut porter atteinte à l'estime de soi et à la confiance en soi. Contrairement à ce que certaines personnes croient, il ne s'agit pas d'un moyen efficace pour gérer un désaccord ou un conflit.

#16. Vous avez récemment fait votre entrée à titre de stagiaire dans une grande entreprise. Au cours de la première réunion à laquelle vous assistez, un membre de l'exécutif s'adresse à vous en multipliant l'usage de blasphèmes.

Selon les normes en vigueur dans votre milieu, il pourrait ou non s'agir de violence au travail. Si vous travaillez dans une entreprise où les blasphèmes sont très communs, il ne s'agit pas réellement de violence. On pourrait parler néanmoins d'un manque de civisme. Cependant, si les blasphèmes sont rares et qu'ils visent à vous déstabiliser, il pourrait s'agir d'une forme de violence psychologique.

QUESTIONNAIRE - EST-CE QU'IL S'AGIT DE VIOLENCE AU TRAVAIL?

À votre avis, la situation décrite dans les mises en situation suivante s'avère-t-elle de la violence au travail?

#17. La fin de semaine, vous croisez votre employé dans un centre commercial. Il vous gratifie d'un signe disgracieux sans équivoque.

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vous êtes victime de violence psychologique. En vous faisant ce signe, votre employé pourrait avoir un impact sur votre bien-être et votre confiance en vous. Bien que vous ne soyez pas sur votre milieu de travail, la relation que vous avez avec cette personne s'inscrit dans le cadre du travail.

#18. Vous avez eu une légère dispute avec votre patron il y a trois semaines. Depuis ce temps, quand les horaires sortent, vous avez en systématiquement quatre heures de travail de moins à votre charge.

Il pourrait s'agir de violence au travail. Plus précisément, vous pourriez être victime de violence financière. Effectivement, en diminuant sans motif valable le nombre d'heures travaillées, le geste de votre patron pourrait vous causer des pertes de revenus.

#19. Votre patron vous annonce le vendredi que vous devez travailler la journée du samedi, alors que vous travaillez normalement du lundi au vendredi exclusivement.

Il pourrait s'agir de violence au travail. Vous pourriez être victime d'un abus de pouvoir, puisque votre patron utilise son autorité légitime pour vous imposer des conditions de travail inhabituelles et inappropriées. Il faut néanmoins considérer les motifs à ce changement. Des circonstances particulières commandent-elles votre apport? Des absences doivent-elles être remplacées?

#20. Votre collègue a vu sur Facebook que vous avez récemment participé à un défilé de la fierté gaie. À plusieurs reprises pendant les semaines suivantes, votre collègue fait des blagues douteuses sur l'orientation sexuelle en général, sans vous viser.

Il pourrait s'agir de violence au travail. Dans cette situation, vous pourriez être victime de violence sexuelle. Votre collègue, même s'il ne vous vise pas directement, peut porter atteinte à votre intégrité sexuelle en référant de façon répétée et inappropriée et en dénigrant l'orientation sexuelle de certains groupes de personnes.

#21. Votre collègue a un conflit avec votre patron depuis qu'un projet auquel il tenait a échoué il y près d'un an. Contrôlant mal sa colère en présence de son patron, il l'évite activement depuis plus de six mois.

Il pourrait s'agir de violence au travail. Vous pourriez être témoin de violence psychologique. En effet, cesser d'adresser la parole à quelqu'un et chercher à l'éviter peut porter atteinte à l'estime de soi de la personne visée et générer chez elle un stress important. Même si c'est pour contrôler sa colère, votre collègue pourrait causer du tort puisqu'il ne permet pas la résolution du conflit et fait subir le traitement du silence.

QUESTIONNAIRE - EST-CE QU'IL S'AGIT DE VIOLENCE AU TRAVAIL?

À votre avis, la situation décrite dans les mises en situation suivante s'avère-t-elle de la violence au travail?

#22. Votre directeur est connu pour dire à tous ses employés qu'ils sont des « numéros », qu'ils sont tous remplaçables et qu'ils peuvent « partir n'importe quand ».

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vous êtes témoin ou même victime de violence psychologique. Votre patron, en ayant ces propos blessants, pourrait potentiellement porter atteinte à l'estime de soi et à la confiance de ses employés.

#23. Vos collègues et vous n'avez pas apprécié les commentaires qu'un concierge a faits sur votre équipe. Ainsi, juste avant le début de son quart de travail, vous vous concertez pour salir exagérément la salle de toilettes.

Il s'agit de violence au travail. Dans cette situation, vos collègues et vous faites preuve de violence psychologique envers le concierge. En vous réunissant pour saboter le plan de travail d'un individu et lui ajouter une charge de travail, vous pourriez avoir un impact négatif sur son bien-être et son rendement.

#24. Dans la salle des employés sur l'heure du dîner, votre collègue vient vous voir avec un air débité. Il vous raconte que, depuis quelques mois, son patron a commencé à vérifier sans raison son travail très étroitement et demande de valider chaque document qu'il produit, ce qu'il ne fait pas auprès des autres employés.

Il pourrait s'agir de violence au travail. Dans cette situation, vous pourriez être témoin de violence psychologique. En effet, un gestionnaire qui surveille de façon excessive et inhabituelle le travail pourrait nuire à l'estime de soi de l'employé visé et créer un climat d'insécurité. De plus, dans cette situation, la surveillance a lieu sans motif valable (p. ex., mesure administrative à la suite d'un résultat négatif à l'évaluation de rendement.) Il faut toutefois s'assurer qu'aucun motif valable ne soutient cette pratique.

#25. Dans la salle d'urgence, vous voyez un patient saisir et maintenir fermement le bras de votre collègue infirmière, furieux de devoir attendre des heures avant de voir un médecin.

Il s'agit de violence occupationnelle. Dans cette situation, vous êtes témoin de violence physique envers une infirmière qui agit dans le cadre de ses fonctions. Le patient s'en prend à elle en tant qu'infirmière, car il est furieux contre le système de santé. Il ne s'agit donc pas de violence « au travail ».

Auteurs

Thomas Aubin, étudiant au Ph.D. en psychologie organisationnelle

Marie-Pier Boivin, étudiante au Ph.D. en psychologie organisationnelle

Marielle Bourguignon-Cyr, étudiante au d.ps en psychologie organisationnelle

Philippe Desmarais, étudiant au d.ps en psychologie organisationnelle

Joanie Dubé, étudiante au d.ps en psychologie organisationnelle

Félix Guay-Dufour, étudiant au d.ps en psychologie organisationnelle

Julie Lavoie, étudiante au d.ps en psychologie organisationnelle

Sarah Leblanc, étudiante au d.ps en psychologie organisationnelle