

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU ENFANTILLAGE ?

Par Sylvain Nantel

SELON LA LOI 143, TOUS LES TRAVAILLEURS DU QUÉBEC BÉNÉFICIENT DEPUIS JUIN 2004 D'UNE NOUVELLE PROTECTION VISANT À LEUR ASSURER UN CLIMAT DE TRAVAIL RESPECTUEUX. EN DÉPIT DES EFFORTS DÉPLOYÉS POUR FAIRE CONNAÎTRE CETTE NOUVELLE LOI, LA MAJORITÉ DES GENS ONT ENCORE DU MAL À DÉFINIR EN QUOI CONSISTE VRAIMENT LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL. DE SORTE QUE, MÊME PARMI LES MIEUX INFORMÉS, UNE GRANDE AMBIGUÏTÉ SUBSISTE QUANT À SON APPLICATION DANS LA VRAIE VIE. SERIEZ-VOUS VICTIME DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SANS MÊME LE SAVOIR ? SI OUI, COMMENT DEVRIEZ-VOUS GÉRER CETTE SITUATION ?

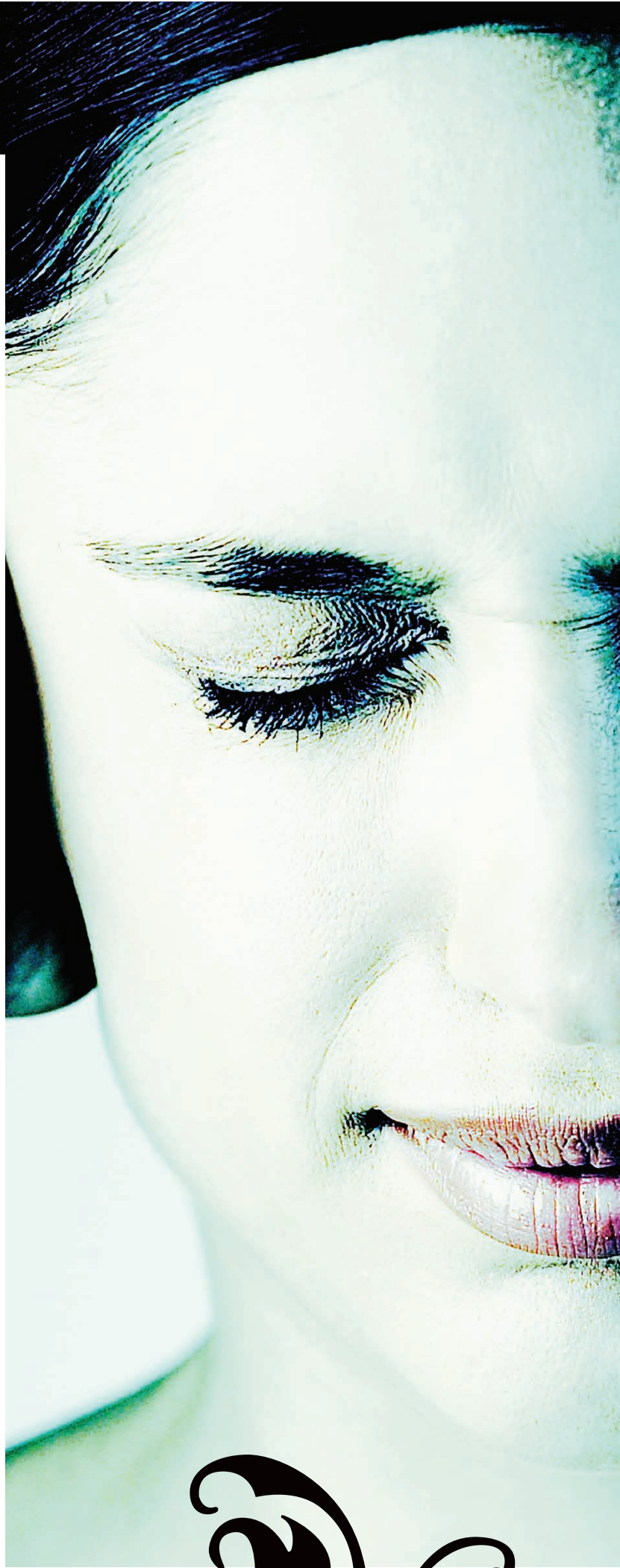
Depuis bientôt cinq ans, Marie travaille comme ingénieure au sein d'une importante entreprise multinationale. Depuis trois ans et demi, elle souffre régulièrement de migraines. Elle déplore le fait que personne ne semble comprendre ce qu'elle vit. Louise, sa supérieure immédiate, est une femme très disciplinée, très exigeante envers elle-même et envers les autres. Elle est plutôt froide et distante avec Marie. Lorsque celle-ci se plaint discrètement de ses migraines, elle peut sentir l'irritation de sa patronne, même si cette dernière ne dit rien. Chaque journée de travail qu'elle manque, en raison de son problème de santé, cause à Marie un stress énorme, car elle sait qu'elle devra, le lendemain, affronter le jugement silencieux des autres. En dépit de sa compétence et de son dévouement, elle se sent mise à part.

Dernièrement, sa supérieure immédiate s'est moquée d'elle devant quelques employés. Incapable de retenir ses émotions, Marie a éclaté en sanglots. Elle s'est sentie terriblement humiliée de n'avoir pu retenir ses larmes. Depuis cet événement, elle songe sérieusement à chercher un autre emploi. Une de ses amies, avec laquelle elle partage tout, lui conseille de plutôt porter plainte pour harcèlement psychologique. Est-ce de l'enfantillage de la part de Marie ou la conduite de Louise est-elle répréhensible au point qu'on puisse la considérer comme coupable d'agression psychologique ?

QU'EST-CE QUE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ?

Tel que défini par la loi 143, le harcèlement psychologique est « une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, lesquels portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraînent, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste ».

Les expressions « gestes répétés » et « atteinte à la dignité » sont les principaux points de repère qui permettent de valider la présence de harcèlement psychologique dans une situation don-



Tout le monde peut être un jour victime de harcèlement psychologique. Néanmoins, il est bien évident que certains types de personnes sont plus à risque.

née. Nous savons qu'une action irrespectueuse commise à répétition envers une même personne peut devenir extrêmement dommageable pour sa santé émotionnelle. De plus, certains mots ou gestes, relativement banals pour certains, peuvent être perçus comme violents par d'autres. C'est pour cette raison que, selon la loi 143, le caractère vexatoire est reconnu sans que l'on tienne compte des intentions du harceleur. Cela est très important, car assez souvent, l'agresseur ne se rend pas compte de l'effet de son comportement sur la personne agressée. De plus, lorsqu'il en est informé, il ajoute souvent l'insulte à l'injure en accusant l'autre d'être trop sensible. On entend souvent, de la part de l'agresseur, des commentaires tels que : « Voyons donc, elle est paranoïaque ou quoi ?!?! »

QUI SONT LES VICTIMES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ?

Tout le monde peut être un jour victime de harcèlement psychologique. Néanmoins, il est bien évident que certains types de personnes sont plus à risque. Dans la plupart des organisations, on peut reconnaître trois catégories d'individus : les fonceurs qui n'ont peur de rien; ceux qui sont capables de mettre le pied à terre lorsqu'ils ne se sentent pas respectés et qui arrivent à faire leur place sans avoir besoin de trop s'imposer; et les autres qui osent moins s'affirmer. Par crainte d'être jugés, de déplaire ou parce qu'incapables d'affronter les situations quotidiennes, ces derniers sont les plus susceptibles de subir du harcèlement psychologique au travail.

Si nous revenons à la situation de Marie, nous observons qu'il s'agit d'une personne à risque. Elle est souffrante physiquement, vulnérable au stress et facilement blessée. Tous ses symptômes sont réels. Idéalement Marie devrait, avec courage et respect, communiquer à Louise l'inconfort qu'elle ressent au sein de leur relation. Malheureusement, voilà justement une caractéristique d'une situation de harcèlement psychologique : la personne a peur, parfois avec raison, de s'exprimer.

LA RESPONSABILITÉ DES GESTIONNAIRES

Il est important de réaliser que la loi 143 a été créée pour protéger chaque travailleur. Elle représente un pas en avant pour notre société, au même titre et pour les mêmes raisons que la Charte des droits et libertés. Les gestionnaires du Québec et d'ailleurs doivent réaliser que ce sont eux qui demeurent responsables de fournir à leurs employés un environnement de travail respectueux, un endroit où il fait bon vivre. Ils doivent prendre conscience qu'il s'agit là d'une question de gros bon sens et souvent même, de rentabilité pour l'entreprise. Le respect de la dignité de chacun est un élément clé de la mobilisation et de la synergie en entreprise. C'est simple et logique : lorsqu'un employé se sent aimé par son patron, il est plus motivé à donner le meilleur de lui-même.

Dans une entrevue accordée récemment à la télévision, M^{me} Estelle Morin, experte en organisation du travail, affirme qu'un travailleur sur trois expérimente de la détresse au travail. Le climat en entreprise est souvent toxique, au point de devenir nocif pour la santé mentale. Les gestionnaires doivent donc répondre positivement à l'esprit de cette loi, en travaillant à assainir la qualité de « l'air émotionnel », afin que chacun se sente suffisamment respecté pour pouvoir respirer librement. En agissant ainsi, les gestionnaires favorisent la stabilité de leurs employés et par le fait même, une plus grande productivité de leur entreprise. En résumé, le but de la loi 143 est de contraindre les entreprises à devenir des milieux de vie fonctionnels où tout le monde pourra travailler en paix. N'est-ce pas ce que chacun de nous désire ? ✕

ÊTES-VOUS UNE VICTIME ?

Choisissez le chiffre qui correspond le mieux à votre situation (continuellement = 5, souvent = 3, de temps en temps = 1, rarement = 0), peu importe que ce que vous subissez ne soit pas toujours causé par la même personne. Si la situation affecte votre estime de soi, ajoutez le chiffre 10; si vous avez un doute, écrivez le chiffre 5.

1. On m'assigne des tâches insignifiantes qui ne font pas partie de ma description de tâche.
2. On me retire des tâches sans raison.
3. On me donne un espace de travail inadéquat.
4. On refuse de me procurer le matériel essentiel à l'accomplissement de mon travail.
5. On cherche à me prendre en défaut.
6. On me demande d'accomplir mes tâches dans des délais irréalistes.
7. On me surcharge continuellement de travail.
8. On s'adresse à moi sur un ton agressif.
9. On me fait des remarques grossières, dégradantes ou offensantes sur ma personne.
10. On me fait des avances ou des remarques non désirées à connotation sexuelle.
11. On refuse de répondre à mes questions.
12. On ne me regarde pas lorsqu'on s'adresse à moi.
13. On me regarde d'un air méprisant.
14. On me dit des paroles blessantes.
15. On répand des rumeurs négatives à mon sujet.
16. On ne tient pas compte de ce que je pense.
17. On me fait sentir que je n'ai pas le droit de ressentir ce que je ressens.
18. On cherche à m'intimider, à m'humilier ou à me ridiculiser.
19. On me blâme pour des choses insignifiantes.
20. On se moque de mes opinions ou de mes convictions.
21. On m'interrompt lorsque je parle.
22. On m'empêche de m'exprimer.
23. On m'ignore lorsque j'essaie de prendre ma place.
24. On me fait sentir que je n'ai pas le droit de faire des erreurs.
25. On me fait sentir que je n'ai pas le droit d'être qui je suis.

Si vous avez un score de plus de 60 points, vous êtes indéniablement victime de harcèlement psychologique au travail.