



**INTIMIDATION
EN MILIEU DE
TRAVAIL**

Contenu de la présentation

- n Qu'est que l'intimidation en milieu de travail?
- n Les effets de l'intimidation sur la personne
- n Comment l'intimidation affecte-t-elle le milieu de travail?
- n Quelques exemples d'intimidation
- n Travailler avec un intimidateur
- n Portrait d'un intimidateur
- n Statistiques
- n Que peut faire l'employeur?
- n Quelques conseils pour le milieu de travail

Qu`est que l'intimidation en milieu de travail?

- n L'intimidation en milieu de travail, ce sont de mauvais traitements perpétrés de façon répétée contre un employé par un ou plusieurs employés et qui compromettent sa santé ou sa carrière. Ces mauvais traitements sont une forme de violence psychologique, un mélange d'insultes verbales et stratégiques visant à intimider, à blesser, à dégrader ou à humilier la victime et l'empêcher de bien faire son travail.
- n Être la cible d'un intimidateur en milieu de travail peut influencer sur la santé physique et mentale de la victime et avoir une incidence sur d'autres aspects de sa vie: comme les liens sociaux ou le plaisir à travailler. 45% des victimes souffrent de problèmes de santé liés au stress, incluant l'anxiété, crises de panique et dépression clinique.

Les effets de l'intimidation sur la personne

- n Les victimes peuvent réagir de différentes façons:
 - n le choc;
 - n la colère;
 - n un sentiment de frustration ou de d'impuissance;
 - n un sentiment de vulnérabilité;
 - n un manque de confiance en soi;
 - n divers symptômes physiques tels que: l'insomnie et la perte d'appétit;
 - n des symptômes psychosomatiques tels que: maux d'estomac et maux de tête;
 - n la panique ou l'anxiété, particulièrement avant de se rendre au travail;
 - n la tension et le stress à la maison;
 - n l'incapacité de se concentrer;
 - n le découragement et une faible productivité.

Comment l'intimidation affecte-t-elle le milieu de travail?

- n L'intimidation affecte la santé générale d'un organisme. Un milieu de travail malsain cause de nombreux effets, dont notamment:
 - n un taux élevé d'absentéisme;
 - n un roulement élevé du personnel;
 - n un niveau de stress élevé;
 - n des coûts élevés pour les programmes d'aide aux employés, les exercices d'embauche, etc.;
 - n un risque élevé d'accidents et d'incidents;
 - n une perte de productivité et de motivation;
 - n un moral bas;
 - n une mauvaise réputation et une confiance affaiblie des clients;
 - n un service à la clientèle médiocre.

Quelques exemples d'intimidation

- n L'intimidation est une forme d'agression, mais les agissements qui la constituent peuvent être à la fois évidents et subtiles. L'intimidation est normalement considérée comme un modèle de comportement dont un ou plusieurs incidents aideront à prouver que l'intimidation a lieu.
- n Voici quelques exemples:
 - n Répandre des rumeurs malveillantes, du commérage ou des insinuations mensongères.
 - n Exclure ou isoler une personne socialement.
 - n Intimider une personne.
 - n Détruire ou consciemment entraver le travail de quelqu'un.
 - n Abuser physiquement ou menacer de le faire.

Quelques exemples d'intimidation

n Suite:

- n Retirer des responsabilités sans raison;
- n Changer constamment les directives de travail;
- n Imposer des échéanciers impossibles qui mèneront la personne à échouer;
- n Retenir des renseignements nécessaires ou donner pertinemment de la mauvaise information;
- n Plaisanter dans le but d'offenser, verbalement ou par courriel;
- n S'immiscer dans la vie privée d'une personne en l'importunant, l'épiant ou la traquant;
- n Imposer des tâches excessives ou une charge de travail désavantageuse pour une personne (ce qui cause un stress inutile);
- n Attribuer une charge insuffisante de travail – créer un sentiment d'incompétence;

Quelques exemples d'intimidation

n Suite:

- n Crier ou jurer;
- n Critiquer constamment une personne;
- n Rabaisser les opinions d'une personne;
- n Punir sans en avoir de raison (immérité);
- n Refuser les demandes de formation, de vacances ou de promotions;
- n Modifier les effets personnels ou le matériel de travail d'une personne.

Quelques exemples d'intimidation

- n Il est parfois difficile de savoir s'il y a intimidation en milieu de travail. D'après de nombreuses études, la différence entre une gestion efficace et l'intimidation est très subtile. On ne considère pas comme de l'intimidation des commentaires objectifs formulés dans le but de fournir une rétroaction constructive mais plutôt comme une aide pour que l'employé améliore son travail.
- n Pour savoir si l'intimidation est à la source des agissements ou des commentaires, vous pouvez utiliser le critère de la "personne raisonnable". Ces agissements seraient-ils considérés inacceptables par la plupart des gens?

Travailler avec un intimidateur

- n Un employé sur six a déjà été victime d'intimidation et un employé sur cinq a déjà vu un collègue de travail se faire intimider.
- n Selon un étude menée par le Workplace Bullying Institute, 37% des travailleurs ont déjà été intimidés et 57% des victimes étaient des femmes. Dans la majorités des cas(72%), l'intimidation est le fait de personnes occupant un poste d'autorité, tandis que les cas d'intimidation par les pairs sont moins fréquents (18%). Ce qui est pire, c'est que les statistiques montrent que les intimidateurs ne s'en prennent pas toujours à la nouvelle recrue, mais à des employées de longue date, bien établi dans le milieu de travail. Les cibles les plus fréquentes sont les femmes dans la quarantaine.

Le portrait d'un intimidateur

- n Les auteurs de l'intimidation d'âge adulte, comme c'est le cas pour leurs enfants dans la cours d'école, ont tendance a être des personnes peu sûres et a avoir peu ou point d'entregent et peu d'empathie. Ils extériorisent cette incertitude, en prenant un malin plaisir a s'attaquer aux personnes compétentes dans leur milieu et a les amoindrir.
- n Un intimidateur en milieu de travail expose sa victime à des critiques injustifiées et trouve toujours à redire. De plus, il ou elle l'humilie toujours, notamment devant les autres et ignore, contredit, isole et exclue sa victime

Le portrait d'un intimidateur

n Suite:

- n Si l'intimidateur est le supérieur de la victime, il ou elle peut s'organiser pour faire échouer la victime, en fixant des buts et des échéanciers irréalistes, ou en lui refusant les informations et les ressources nécessaires; donner à la victime une surcharge de travail ou la priver de travail (parfois en remplaçant le travail par du travail dégradant); ou accroître ses responsabilités tout en retirant de l'autorité.
- n Peu importe les tactiques utilisées, l'intimidation est alimentée par le besoin de contrôler les autres.

Le portrait d'un intimidateur

n Suite:

- n Plus de 72% des intimidateurs sont des patrons, certains sont des collègues de travail, alors qu'une minorité sont à des échelons supérieurs. Tant les hommes que les femmes peuvent faire de l'intimidation.
- n La personne tyrannisée type est faible, excentrique ou solitaire. Cependant, un intimidateur adulte cible souvent un employé compétent et dévoué, fort aimé de ses collègues de travail. Les intimidateurs sont les plus susceptibles de s'attaquer à une personne qui a l'esprit de la collaboration et un entregent non conflictuel, parce qu'il considèrent les atouts d'une telle personne comme une menace et sont déterminés à l'amoindrir.

Le fardeau de l'intimidation

- n Les employés intimidés perdent entre 10 et 52% de leur temps au travail. Des recherches démontrent à ce sujet qu'ils passent leur temps à se défendre, à solliciter l'appui de leurs collègues et à penser à la situation. Ils sont démotivés et stressés, prennent des congés de maladie attribuables à des maladies liées au stress;
- n Les intimidateurs empoisonnent le milieu de travail en abaissant le moral, en faisant régner la peur et la colère et en causant des dépressions. Au bout du compte, ce phénomène se traduit, pour les employeurs, par une perte d'efficacité, de l'absentéisme, des taux de roulement élevés du personnel, des prestations de départ et des poursuites;
- n Dans des cas très graves, un incident violent peut avoir des conséquences tragiques.

Le fardeau de l'intimidation

n Suite:

- n La famille et les amis de la victime ressentent également tous les jours le stress, ainsi que la dépression nerveuse qui s'ensuit. L'anxiété et la colère qu'éprouvent la victime peuvent aller jusqu'à nuire à sa vie conjugale et même voire la détruire. Les amitiés sont d'autant plus mises en veilleuse parce que la tyrannie finit par devenir une obsession pour la victime.
- n C'est notre système de soins de santé qui doit réparer les dégâts – visites chez le médecin pour symptômes dus stress, ordonnances de médicaments antidépresseurs, de même que le counseling de longue durée ou les soins en psychiatrie. Nous payons donc tous la note.

Conseil pour vous défendre contre les intimidateurs dans votre milieu de travail

- n Déterminez le type d'intimidateur:
 - n L'intimidateur subtil
 - n L'intimidateur agressif
 - n L'intimidateur contrôlant
 - n L'intimidateur violent
 - n L'intimidateur imitateur
 - n L'intimidateur opportuniste
 - n L'intimidateur critique

Conseil pour vous défendre contre les intimidateurs dans votre milieu de travail.

- n Déterminez le type d'intimidation
 - n Exigences de travail irréalistes
 - n Critiques déraisonnables
 - n Créer un environnement de travail incohérent ou injuste
 - n Ne pas donner aux employés le crédit qui leur est dû
 - n Insultes, dénigrements, hurlements, cris et autres comportements violents.

Conseil pour vous défendre contre les intimidateurs dans votre milieu de travail

- n Documentez les cas d'intimidation de manière détaillée:
 - n Consignez par écrit tous les détails de la situation, notez l'heure et la date et description de l'incident.
 - n Garder toutes les copies des lettres, des notes de services, des courriels, des télécopieurs, etc..., reçus de cette personne.
 - n Dire fermement a l'intimidateur d'arrêter. Un témoin présent.
 - n Le nom des témoins, si témoins il y a.
 - n Noter la fréquence des incidents.
 - n Essayez d'établir le type d'intimidation.
 - n Le résultat de l'incident.
 - n Dénoncer à la personne désignée dans votre milieu de travail.
 - n Déterminez les alliés dignes de confiance.
 - n Déterminez les dérogations au code, si code il y a.

Conseil pour vous défendre contre les intimidateurs dans votre milieu de travail

- n Élaborez un plan pour résoudre la situation.
 - n Demandez la tenue d'une réunion pour pouvoir confronter l'intimidateur dans un cadre professionnel
 - n Cherchez à obtenir l'aide de la haute direction
 - n Demandez la médiation d'un tiers
 - n Demandez un avis juridique
 - n Consultez un médecin
 - n Établissez des frontières et veillez à ce qu'elles soient respectées
 - n Ne vous blâmez pas
 - n Sollicitez des déclarations de témoins
 - n Suivez les procédures internes des plaintes

Que peut on faire pour contrer l'intimidation au travail; employeur et employés

- n L'intimidation en milieu de travail ne doit pas être tolérée en raison de ses conséquences sur le moral et la productivité. Les entreprises peuvent établir des stratégies pour prévenir l'intimidation au travail.
 - n Évaluez les facteurs qui peuvent contribuer à l'intimidation.
 - n Élaborez une stratégie de lutte contre l'intimidation.
 - n Établir une politique pour contrer et résoudre les conflits.

****P.S: Présentement, seul le Québec a mis en place certaines mesures pour contrer l'intimidation.****

Conseils d'ordre général pour le milieu du travail

- n Encourager tout le personnel à agir de manière respectueuse et professionnelle envers tous et chacun.
- n Avoir un système de déclaration dans la politique.
- n Sensibiliser tout le personnel de la gravité de l'intimidation.
- n Essayer de résoudre les situations rapidement.
- n Informer le personnel de la définition de l'intimidation.
- n Traiter toutes les plaintes sérieusement et confidentiellement
- n Former les superviseurs et les gestionnaires sur la manière de gérer les plaintes et les situations potentielles.
- n Avoir une tierce partie impartiale qui aidera à résoudre les plaintes.
- n A éviter: ne pas ignorer les problèmes potentiels
- n ne pas remettre la résolution à plus tard. Agissez rapidement.
- n ne pas rendre la pareille. (victime)