

Comment j'interagis avec les autres???

Atelier de sensibilisation
Direction des immeubles

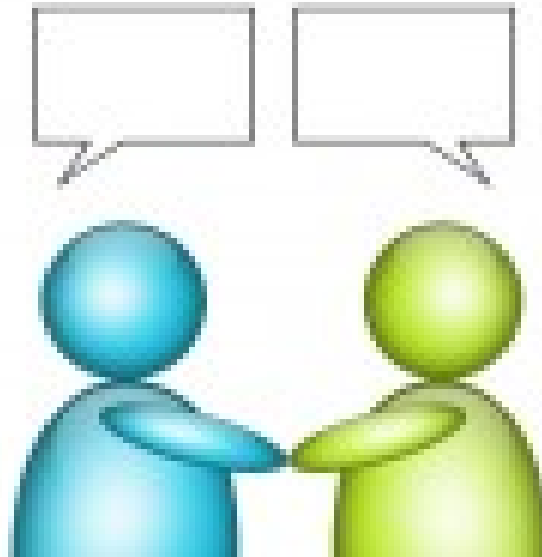
Pascale Poudrette
Directrice du
Bureau d'intervention en matière de harcèlement

décembre 2010

Plan de la présentation

- Comment j'interagis avec les autres?
- Définition du harcèlement et de l'intimidation
- Manifestations
- Conséquences du harcèlement
- Comprendre la violence
- Pourquoi la violence?
- Contexte légal et recours
- Politique contre le harcèlement et Loi sur les normes du travail
- Responsabilités des employeurs et des employés
- Rôle du Bureau d'intervention en matière de harcèlement
- Quoi faire si je vis du harcèlement ?
- Signes avant-coureurs
- Comment contribuer à un climat sans harcèlement?

Comment j'interagis avec les autres?

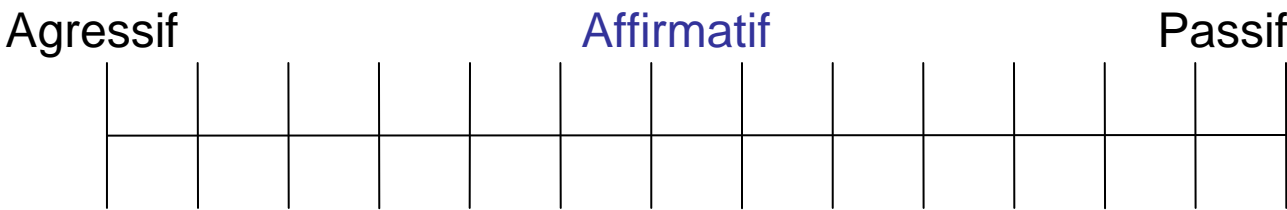








Comment j'interagis avec les autres?



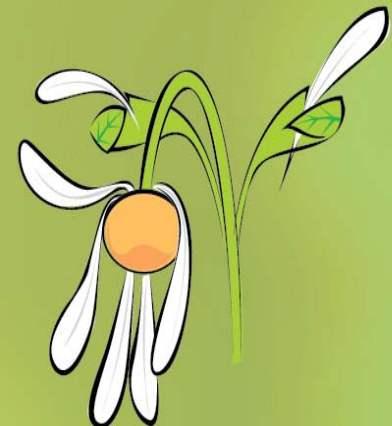
Le comportement agressif

- Ne pense qu'à lui-même et ne tient pas compte des autres.
- Ne voit pas les besoins, sentiments et droits des autres.
- Communique clairement et directement ce qu'elle souhaite sans considérer les autres.
- Peut menacer, punir, ridiculiser, humilier, rabaisser l'autre pour arriver à ses fins.
- Peut opter pour des comportements manipulateurs : flatteries, chantages, commentaires culpabilisants.
- Blesse les autres en ne les respectant pas et en décidant à leur place.
- Atteint souvent ses objectifs mais au détriment de ses relations.
- Suscite des sentiments de peur, d'amertume et de frustration chez les autres.
- Se retrouve souvent seul et déprimé



Le comportement passif

- Pense d'abord aux autres en s'oubliant soi-même.
- Ne tient pas compte de ses besoins, de ses sentiments et ses droits ou ne leur accorde que peu d'importance par rapport à ceux des autres.
- Éprouve de la difficulté à reconnaître ce qu'il veut, pense et ressent.
- Peut devenir trop inhibé pour pouvoir s'exprimer, laisse les autres choisir à sa place.
- Se renie, s'efface ou se cache dans le but d'éviter le conflit.
- Difficulté à prendre des initiatives pour atteindre ses objectifs, vit de l'impuissance et se perçoit comme une victime.
- Peut se sentir frustré, angoissé et déprimé.
- Finit par irriter les autres et attirer leur mépris.

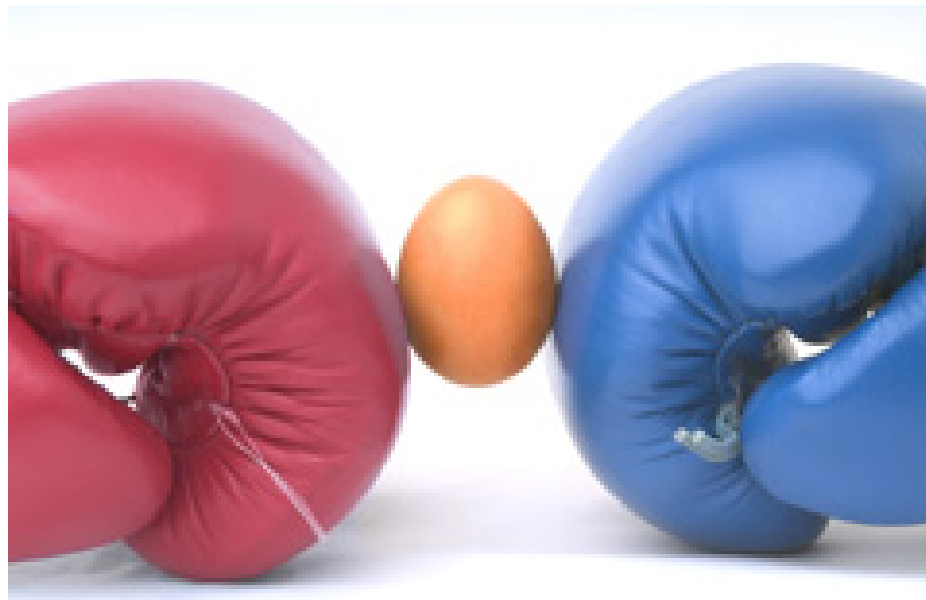


Le Comportement Affirmatif



- Pense d'abord à soi en tenant compte des autres.
- Identifie, reconnaît et exprime ce qu'il veut, pense et ressent de façon respectueuse.
- Reste intéressé aux droits, besoins et sentiments des autres.
- Fait valoir ses point de vue, se défend, s'exprime sans détour et fait ses propres choix.
- Permet de réaliser son plein potentiel, d'exprimer sa créativité, de protéger son espace vital et de maintenir une bonne santé.
- Se valorise et s'estime même si ses objectifs ne sont pas toujours atteints.
- Favorise des relations épanouissantes où se développe la confiance mutuelle.
- Favorise la possibilité d'entente, la capacité de faire des compromis et d'accepter la différence.
- S'attire l'estime et le respect des autres

Le conflit



Recherche de pouvoir, de contrôle...



- Toujours un perdant!

Harcèlement discriminatoire

- Harcèlement fondé sur un des motifs de discrimination interdits par la Charte des droits de la personne, à savoir la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap.

Harcèlement sexuel

- Le harcèlement sexuel est une forme de harcèlement discriminatoire. Il s'agit d'une conduite à connotation sexuelle se manifestant notamment par des paroles, des gestes, des actes non désirés provenant d'une personne qui sait ou devrait raisonnablement savoir qu'une telle conduite est importune ou humiliante.

Harcèlement criminel

- L'article 264 du Code criminel définit le harcèlement criminel comme le fait de suivre de façon répétée une personne ou de tenter de façon répétée de communiquer avec elle, incluant le fait de surveiller la maison ou le lieu de travail d'une personne et le fait de la menacer.
- Le harcèlement criminel donne à la victime un motif raisonnable de craindre pour sa sécurité ou celle d'un proche.

Harcèlement psychologique

- La définition du harcèlement contenue dans la Politique contre le harcèlement de l'Université de Montréal s'inspire de la définition du harcèlement psychologique retenue au Québec par le législateur (Loi sur les normes du travail) qui en donne la définition suivante :
 - ... **une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.**
 - **Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.**

La Loi sur les normes du travail et La Politique contre le harcèlement (UdeM)

• Pour que le harcèlement psychologique soit établi, les quatre éléments de la définition doivent être présents et démontrés, à savoir :

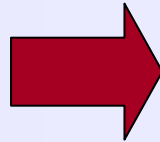
1. Une conduite **vexatoire** ayant un caractère de **répétition ou de gravité**
2. Un caractère **hostile ou non désiré**
3. Une **atteinte à la dignité** ou à l'**intégrité psychologique ou physique**
4. Un **milieu de travail (ou d'étude) néfaste**

L'intimidation

- Le petit Larousse
- **Intimidation** : Action d'intimider : menace, pression, chantage
- **Intimider** :
 1. Inspirer de la crainte, de la peur à
 2. Faire perdre son assurance à; remplir de gêne, de timidité

De qui peut provenir le harcèlement ?

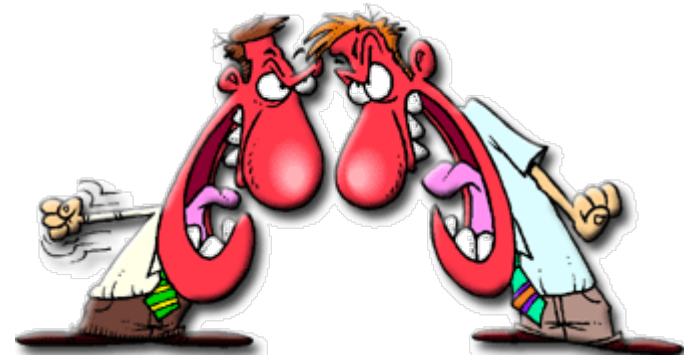
Le
préssumé
harceleur
peut être :



- Une personne en autorité
- Un collègue de travail
- Un subalterne
- Un étudiant
- Un tiers

Exemples de comportements pouvant constituer du harcèlement psychologique

- **Directs**
 - Violence verbale
 - Intimidation
 - Critiques continuelles
 - Attaques personnelles
 - Humiliation, insultes
 - Chantage, menaces
 - Cris, hurlements
 - Blagues offensantes répétées
 - Sabotage des outils de travail ou des biens personnels





Exemples de comportements pouvant constituer du harcèlement psychologique

- **Indirects**

- Isolement de la personne
- Manipuler
- Refus de communiquer
- Insinuations répétées
- Accusations sans fondement
- Rétention d'information
- Refus d'avancement
- Parler dans le dos d'une personne
- Attitudes non verbales dénigrantes ou méprisantes : soupir, rire, ton



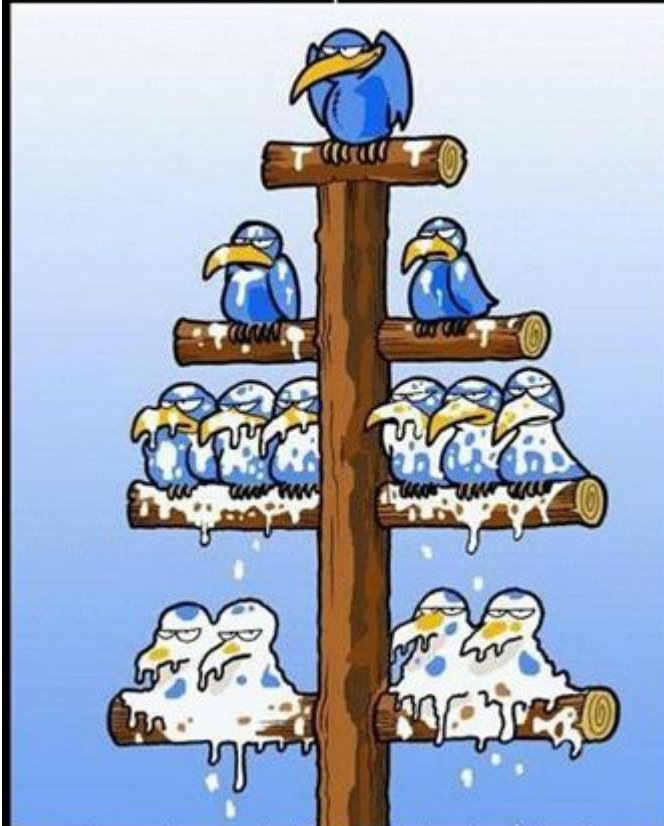
- Guerre d'usure :
 - Empêcher une personne de s'exprimer
 - L'isoler
 - La discréditer dans son travail
 - La déconsidérer auprès de ses collègues
- Menacer, ridiculiser, déstabiliser
- Faire du chantage et de la coercition
- Abuser d'une situation de pouvoir
- Avoir une conduite à connotation sexuelle non désirée ou inappropriée dans le contexte
- Saboter les outils de travail
- Modifier de façon non justifiée les conditions habituelles de travail
- La regarder de travers
- La bouder
- Ne pas tenir compte de ses idées
- Lui faire des reproches non fondées devant les autres
- Refuser de préciser ce qu'on a contre la personne
- L'espionner
- Refuser de répondre à ses demandes
- La déshabiller du regard
- Exercer une surveillance excessive
- Lui accorder un délai trop court pour effectuer une tâche

Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique

- Exercice normal du droit de gestion
 - Stress relié au travail*
 - Erreurs de supervision
 - Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles
 - Conflits*
-
- * Les conflits non résolus et l'accumulation de facteurs de stress peuvent être des facteurs de risque du harcèlement

Ma perception des relations au travail???

Quand ceux du haut regardent en bas:
Ils ne voient que de la Merde

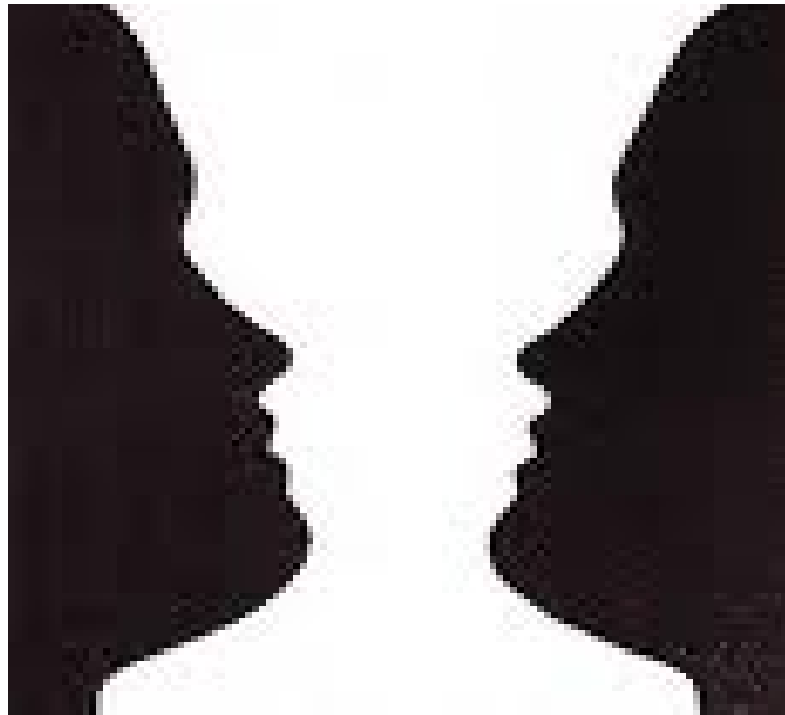


Quand ceux du bas regardent en haut :
Ils ne voient que des trous du cul.

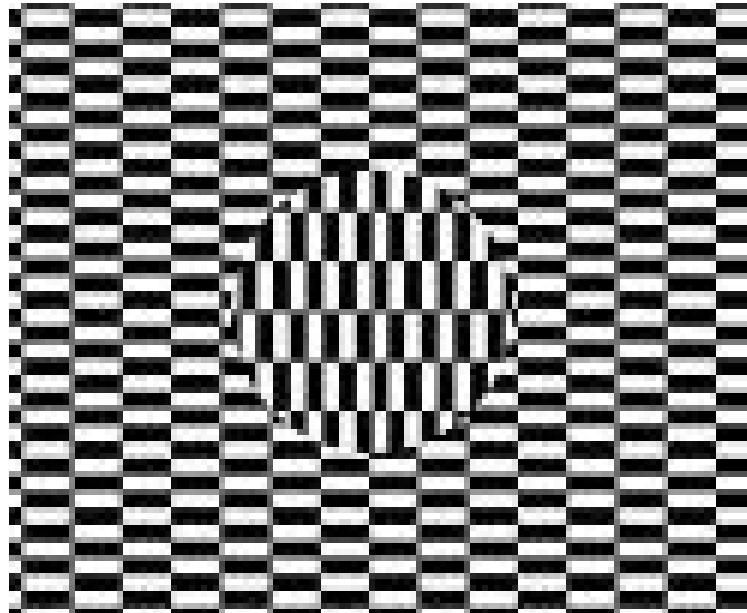
La pyramide inversée...

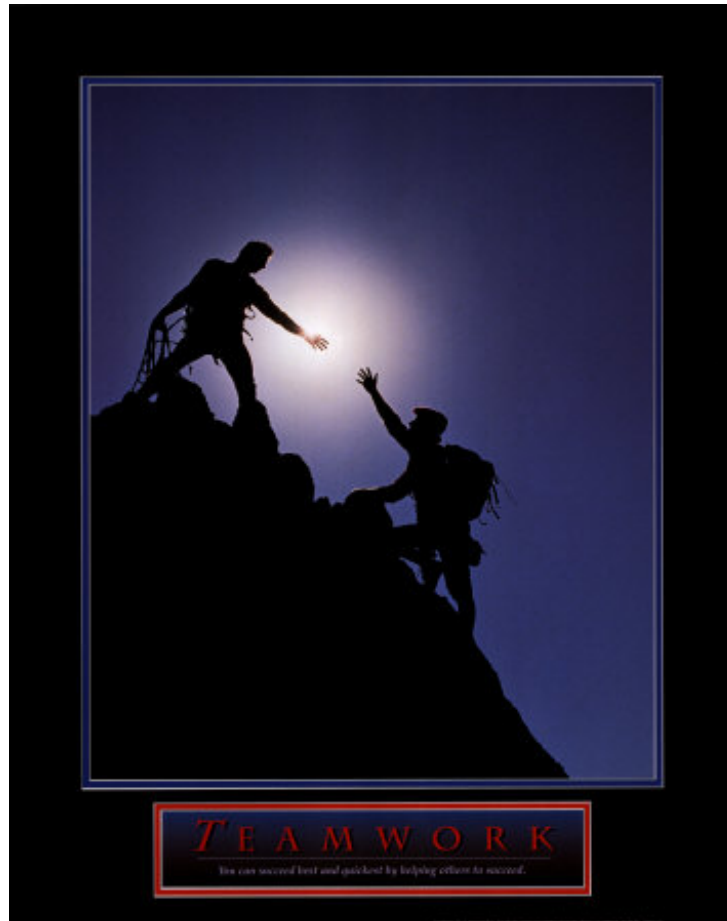


Problème de perception???



Problème de perception???





- Accomplir le boulot!

Chacun à sa place, son rôle...



- **Tensions humaines sources potentielles d'incivilités au travail :**

- Conflits interpersonnels
- Colères ou frustrations mal gérées au travail

• **Incivilités au travail** renvoient à des attitudes et comportements associés au manque de respect mutuel ou au manque de savoir-vivre.

- Langage quotidien agressif, ordurier et dégradant envers tous et chacun, mais présenté comme un humour sans conséquence
- Manières et gestes frustrés ou empreints de brutalité



Sur la personne harcelée



- Détérioration de la santé physique ou psychologique (nervosité, troubles anxieux, troubles d'adaptation, dépression, état de stress post-traumatique, suicide)
- Baisse d'estime de soi, perte de confiance en soi et envers les autres
- Difficultés de concentration, insomnie, désordres physiologiques
- Culpabilité, honte
- Isolement, exclusion, sentiment d'impuissance
- Peur, méfiance
- Perte de motivation au travail
- Problèmes de toxicomanie ou d'alcoolisme
- Difficultés professionnelles, voire perte d'emploi
- Difficultés familiales ou conjugales
- Absences du travail, invalidité

Sur la personne qui harcèle

- Honte, colère, déni, tristesse
- Détérioration de la santé physique et psychologique
- Isolement dans son milieu de travail
- Détérioration de la vie professionnelle
- Possibilité de mesures disciplinaires et même de congédiement dans les cas graves
- Difficultés familiales ou conjugales

Sur l'environnement de travail

- Formation de clans, climat de travail tendu ou hostile
- Baisse de productivité
- Dégradation « délibérée » des conditions de travail
- Développement d'un climat malsain dans les rapports de travail
- Conséquences dévastatrices pour la cohésion sociale
- Perte de motivation, d'intérêt et d'engagement envers le travail
- Diminution de la qualité des services
- Augmentation du risque d'erreur
- Augmentation du roulement du personnel
- Augmentation de l'absentéisme, des dépressions, de l'épuisement professionnel

Sur l'organisation

- Perte de confiance envers l'employeur et l'organisation
- Dommages à la réputation de l'entreprise
- Augmentation de l'absentéisme, taux élevé de roulement de personnel, difficultés de recrutement
- Risques accrus de vandalisme et de dommages à la propriété, ainsi que de violence physique au travail
- Enfin, coûts légaux, augmentation des primes d'assurances collectives et versements de compensations financières

La Politique contre le harcèlement (UdeM)

- **Qui :** S'applique à tout membre de la communauté universitaire et aux tiers en relation avec l'Université
- Délai pour déposer une plainte :** 6 mois de la dernière manifestation
- Modalités :** Les plaintes écrites sont traitées selon les mécanismes disciplinaires en vigueur
- Cumul de recours :** N'exclut pas les autres recours : gestionnaires, syndicats et associations, ombudsman et autres recours externes

La Loi sur les normes du travail (LNT)

- **Qui :** Les salariés syndiqués

Délai pour déposer une plainte : 90 jours de la dernière manifestation de harcèlement

Modalités : Les personnes syndiquées auront accès à la procédure de grief puisque les dispositions de la LNT font partie intégrante des conventions collectives

Autres informations : En tout temps, avant la prise en délibéré de la cause par l'arbitre de grief, les parties pourront conjointement demander au ministre du Travail de nommer un médiateur

L'arbitre de grief a, en matière de harcèlement psychologique, les mêmes pouvoirs que ceux conférés à la Commission des relations du travail

Droit et devoir du salarié :

- « ...à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique » (art. 81.19 LNT)
- Doit éviter de harceler et doit contribuer activement à maintenir un milieu de travail sans harcèlement (Guide, p. 7)

Devoirs de l'employeur :

- Prendre les moyens raisonnables pour **prévenir** et **faire cesser** le harcèlement psychologique (art. 81.19 LNT)

- ➔ Les nouvelles dispositions de la LNT concernant le **harcèlement psychologique** en vigueur depuis le **1er juin 2004** sont partie intégrante des **conventions collectives**
- ➔ Les recours prévus dans la LNT s'appliqueront à l'ensemble des employés, incluant les cadres

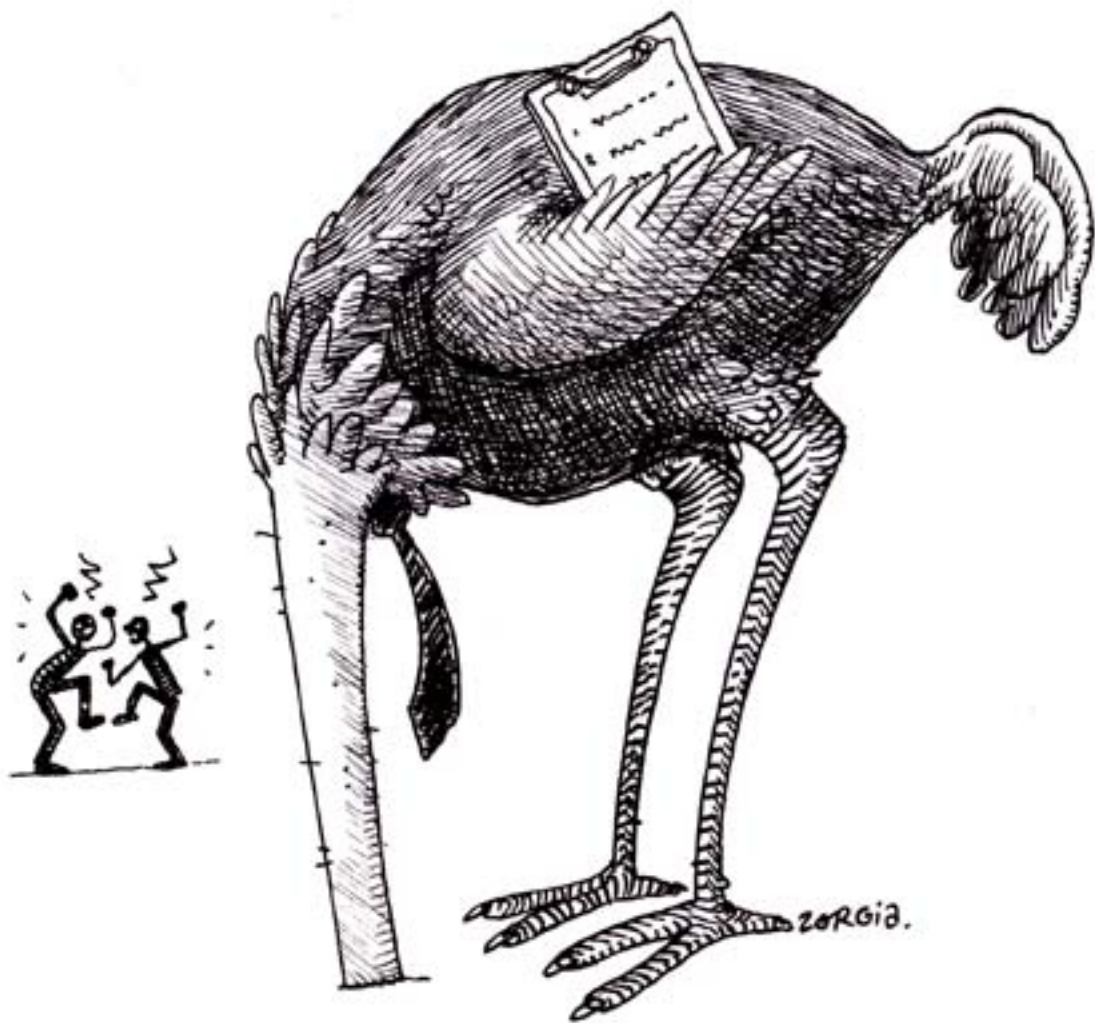
Employé / Étudiant

- L'employé ou l'étudiant doit éviter de harceler et doit contribuer activement à maintenir un milieu de travail et d'étude sans harcèlement.

- **Gestionnaire**

- À titre de représentant de l'employeur, le gestionnaire a une double
- responsabilité* :
 - Prendre les moyens raisonnables pour **prévenir** le harcèlement
 - Prendre les moyens raisonnables pour **faire cesser** le harcèlement au moment où il est porté à sa connaissance

*Guide de la Commission des normes du travail (CNT), p. 7



Bureau d'intervention en matière de harcèlement

- Au service de toute la communauté universitaire, tant des personnes qui vivent du harcèlement que des gestionnaires et des personnes qui ont des comportements de harcèlement
- Il a un double mandat : prévention et traitement des situations
- **Au plan de la prévention**

Met en place le programme de prévention adopté par le Comité de prévention du harcèlement

Produit du matériel d'information

Collabore avec les unités à la réalisation d'activités de prévention

Au plan de l'intervention

Consultation

Intervention dans le milieu

Recherche d'une entente entre les personnes concernées

Réception et transmission au recteur des plaintes formelles

Facteurs liés aux individus

- Manque de respect entre les personnes
- Intolérance et préjugés vis-à-vis les personnes présentant certaines caractéristiques (âge, sexe, orientation sexuelle, origine ethnique, religion, handicap, etc.)
- Agressivité et comportements violents
- Conflits interpersonnels non résolus
- Comportements inacceptables et abus de pouvoir de certains cadres ou employés
- Envie, jalousie, rivalité
- Présence de clans
- Manque de formation ou de compétence
- Personne jugée trop performante par les autres

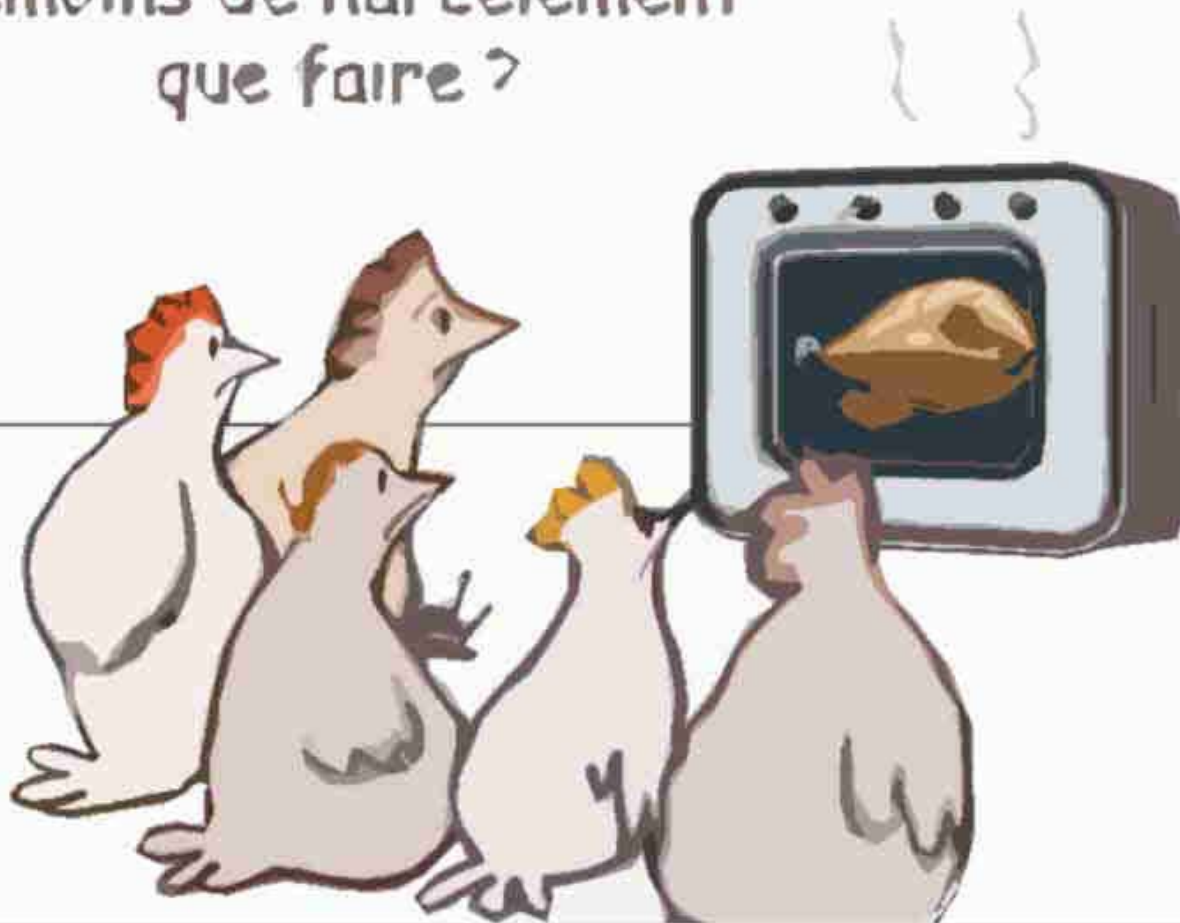
Quoi faire si je vis du harcèlement?



Quoi faire si je vis du harcèlement?

- Ne vous blâmez pas; la personne qui vous harcèle est responsable de son comportement
- Dites-vous que vous n'avez pas à accepter un tel comportement et que la personne qui vous harcèle n'a pas autant de pouvoir qu'elle semble en avoir
- Parlez-en à quelqu'un en qui vous avez confiance
- Prenez en note les détails des incidents de harcèlement et conservez tout élément de preuve
- Allez chercher du soutien, brisez l'isolement. S'il y a lieu, demandez de l'aide pour faire face aux répercussions psychologiques du harcèlement (Programme d'aide aux personnels)
- Consultez le Bureau d'intervention en matière de harcèlement pour obtenir confidentiellement de l'information et des conseils
- Rapportez la situation à la direction de votre département ou service

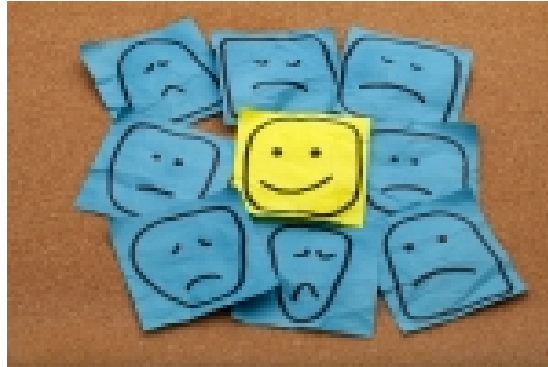
Temoins de harcèlement
que faire ?



Comment contribuer à un climat sans harcèlement?

- **SE COMPORTER** de manière à respecter la dignité de chaque individu
- **NE PAS ACCEPTER** les atteintes à sa propre dignité
- **PRATIQUER LA POLITESSE 101 \ LE CIVISME 101**
- **PRATIQUER LA RÉOLUTION DE CONFLITS**
- **PRATIQUER LA SAINE EXPRESSION ET AFFIRMATION DE SOI**
- **SENSIBILISER** les personnes autour de soi
- Dès aujourd'hui, **JE PEUX** :
 - Ne plus alimenter les rumeurs
 - Cesse l'ironie, le sarcasme
 - Cesser le « chialage systématique »
 - Cesser les jugements dénigrants, l'intimidation
 - Cesser les insinuations malveillantes, l'ostracisme

Le pouvoir d'influencer positivement...



Le respect, c'est l'affaire de tous!

