

Chapitre 1

Est-ce vraiment du harcèlement ?

Le diagnostic de harcèlement moral repose sur la répétition d'actes spécifiques nommés agissements hostiles ou actions négatives.

Quels sont donc ces agissements hostiles caractéristiques du harcèlement moral au travail ? Comment ces agissements hostiles ouvrent la voie au harcèlement ? Est-ce que ces actions négatives suffisent à parler de harcèlement ?

Deux questionnaires vous permettent de savoir si vous êtes cible, acteur, témoin d'agissements hostiles ou de harcèlement.

Questionnaires : Êtes vous cible, acteur ou témoin d'agissements hostiles ou de harcèlement ?

Cible

Si vous pensez être la cible d'un harcèlement, complétez le questionnaire n°1, puis le questionnaire n°2.

Le terme de « cible » est préféré à celui de « victime » car :

- il évite le piège de la victimisation de la personne harcelée ;

- il est plus approprié, dans la mesure où le harceleur s'attaque souvent à une personne plus compétente, plus qualifiée, plus autonome et plus indépendante que lui, contrairement à l'image répandue qui veut que la victime soit faible, masochiste, etc. ;
- obliger une cible à se sentir victime ne l'aide pas à déployer les stratégies de changement efficaces et à reprendre le contrôle de la situation.

Auteur - Acteur - Harceleur

On peut opprimer les autres sans en être conscient. Évaluez vos risques. Testez si vous êtes auteur d'agissements hostiles ou harceleur, en complétant le questionnaire n°1, puis le questionnaire n°2.

En tant que manager ou dirigeant, vous pouvez être confronté à l'une des trois situations suivantes :

- Vous êtes accusé à tort d'agissements hostiles ou de harcèlement par un salarié qui endosse le rôle de plaignant et de victime, alors qu'il est lui-même, l'auteur d'agissements hostiles ou de harcèlement. Cette situation illustre le mécanisme psychologique de la projection : à savoir un processus de défense par lequel un sujet attribue à autrui des sentiments, des désirs, des raisonnements qu'il méconnaît en lui.
- Vous vous demandez si certains de vos comportements relèvent d'un processus de harcèlement car vous êtes accusé d'être harceleur alors que vous vous sentez cible de harcèlement par vos subordonnés.
- Vous reconnaissez être acteur d'agissements hostiles : dans l'enquête menée en région Aquitaine, 10 % des interviewés se déclarent spontanément auteurs de violence en invoquant les raisons suivantes : se décharger de leur responsabilité, leur position hiérarchique, ou la peur du licenciement¹.

1. MANCEL C., « Les phénomènes et situations de violence en milieu professionnel », *Performances*, 2, 2002.

Témoïn

Le harcèlement est rarement une relation entre une cible et un harceleur, car il requiert une certaine permissivité de l'environnement professionnel.

Peut-être êtes-vous témoin d'agissements hostiles ou de harcèlement ? Pour le savoir, complétez le questionnaire n°1, puis le questionnaire n°2.

Questionnaire 1 : Êtes-vous cible, auteur ou témoin d'agissements hostiles ?

Consigne

Inscrivez une croix [X] dans la colonne « oui », si vous pensez subir, agir, ou observer les faits et gestes décrits dans les 40 propositions suivantes.

- **Cible** : Indiquez si vous êtes objet des faits et gestes décrits.
- **Auteur** : Indiquez si vous êtes l'auteur des gestes évoqués.
- **Témoin** : Indiquez si vous observez qu'un collègue est la cible des actes mentionnés.

| La cible est l'objet des faits suivants | OUI | La cible est l'objet des faits suivants | OUI |
|--|-----|---|-----|
| 1 - elle n'a plus d'autonomie dans le travail | | 21 - quand on parle d'elle, les propos sont méprisants | |
| 2 - elle ne reçoit plus les informations utiles à son activité | | 22 - elle est l'objet de gestes de mépris (soupirs d'exaspération, regards méprisants, haussements d'épaules...). | |
| 3 - toute promotion lui est refusée | | 23 - elle est systématiquement discréditée auprès de ses collègues ou ses supérieurs | |
| 4 - son travail est critiqué systématiquement ou injustement | | 24 - elle est l'objet de rumeurs malveillantes | |

HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

| La cible est l'objet des faits suivants | OUI | La cible est l'objet des faits suivants | OUI |
|---|-----|---|-----|
| 5 - elle n'a plus accès aux outils de travail : téléphone, fax, ordinateur, photocopieuse, etc. | | 25 - on dit qu'elle a des problèmes psychologiques, qu'elle est « folle » | |
| 6 - le travail qui lui incombait auparavant lui a été retiré | | 26 - des moqueries fusent sur son physique ; on la caricature | |
| 7 - elle a sans cesse de nouvelles tâches à faire | | 27 - sa vie privée est critiquée ou commentée | |
| 8 - on lui donne systématiquement des tâches inférieures ou supérieures à ses compétences | | 28 - ses origines ou sa nationalité sont des sujets de moquerie | |
| 9 - on cherche à la pousser à la faute | | 29 - des critiques sont portées sur ses croyances religieuses ou ses convictions politiques | |
| 10 - des pressions sont exercées pour qu'elle ne fasse pas valoir ses droits (congés, horaires, primes) | | 30 - des tâches humiliantes lui sont confiées | |
| 11 - dès qu'elle prend la parole, elle est interrompue | | 31 - elle est menacée de violences physiques | |
| 12 - personne ne lui parle | | 32 - on l'agresse physiquement, on la bouscule, on lui claque la porte au nez. | |
| 13 - on communique avec elle uniquement par écrit | | 33 - on s'adresse à elle en criant, parfois en hurlant | |
| 14 - tout contact avec elle, même visuel, est supprimé | | 34 - des coups de téléphone envahissent sa vie privée | |
| 15 - elle est installée à l'écart des autres | | 35 - elle est surveillée hors de son lieu de travail | |
| 16 - sa présence est ignorée, on s'adresse uniquement aux autres | | 36 - son véhicule a été endommagé (pneus crevés, rayures, chocs, ...) | |
| 17 - ses collègues ont reçu la consigne de ne pas lui parler | | 37 - on l'agresse à travers des gestes ou des propos à connotation sexuelle | |