

COMPRENDRE

pour mieux agir

par Jacqueline de Bruycker

Selon Chantal Arousseau, professeure au département de communication sociale et publique de l'UQAM, il y a violence organisationnelle quand une ou des personnes œuvrant dans une organisation donnée ont entre elles des comportements qui s'écartent des normes ou des valeurs reconnues et acceptées dans leur milieu de travail et que ces comportements ont des impacts physiques, psychologiques, sociaux négatifs.

Le phénomène de la violence organisationnelle est lié à la désorganisation du travail et à la destruction des relations. « Avec l'intensification de la tâche, on a perdu plein de lieux communs d'échanges, plein d'espaces où l'on se retrouvait, où l'on se parlait d'autre chose que du travail, si bien qu'il n'y a plus

d'ajustement mutuel, on ne sait plus ce qui est acceptable ou non dans nos milieux du travail, ce qui à la base génère beaucoup de souffrance. »


La personne victime de violence organisationnelle est en proie à une émotion dominante, la peur. Pour s'en sortir, elle recourt à différentes stratégies : « La recherche de soutien est le premier réflexe de survie, mais ce n'est pas sans risque car sa capacité de juger à qui il faut en parler, quand et comment en parler est diminuée. Parfois, elle ne veut pas combattre, faire face, alors elle banalise ou tourne en ridicule ce qui lui arrive ou encore elle se cache, essaie de ne pas déranger et de prendre son trou », constate Chantal Arousseau.

Comment un syndicat peut-il aider ces personnes? « Éviter d'être contaminé en accueillant leurs émotions



sans s'obliger à les partager, se préparer et reconnaître les limites du rôle et du contexte sans se sentir personnellement responsable, mettre la personne en mode écoute / réception. Il faut aider, s'engager dans la relation mais sans se rendre trop vulnérable » insiste-t-elle.

Mais la prévention reste encore la meilleure réponse à la violence organisationnelle. Elle suggère aux syndicats à prendre un temps d'arrêt et d'essayer d'avoir des réponses à toutes ces questions : qu'est-ce qui fait que le milieu de travail est sain? Que faire pour qu'il le reste? Quand ça commence à aller mal, quelles sont nos ressources et quand c'est vraiment dégénéré, quelle aide peut-on apporter?

« La réalité n'est jamais simple et ce qui semble poser un problème peut aussi être un élément de solution. On ne trouve pas de solutions à nos problèmes en ne parlant que de nos problèmes, mais en sachant quelles sont nos forces. Pour qu'on puisse agir, pour que l'employeur, les employés se mobilisent, pour qu'une action syndicale soit possible, il faut miser sur les forces du milieu de travail, sur l'engagement, sur l'action concertée de tous », fait-elle observer en guise de conclusion. 



Chantal Arousseau