

Question d'équilibre

Des renseignements sur la santé et le mieux-être pour vous aider à réaliser un équilibre travail, santé et vie

L'intimidation au travail

Lorsque vous fermez les yeux et que vous vous imaginez un intimidateur, il y a de fortes chances que la première image qui vous vienne à l'esprit soit celle d'un enfant d'école primaire sur un terrain de jeu au lieu de celle d'un adulte au travail. Malheureusement, l'intimidation est également un phénomène courant dans le monde du travail.

En fait, dans les milieux de travail canadiens, les cas d'intimidation sont de 3 à 4 fois plus fréquents que les cas de harcèlement sexuel ou de discrimination raciale. De plus, 40 % des Canadiens ont été victimes d'actes répétés d'intimidation au travail. Il s'agit d'un problème réel et important qui peut avoir un effet dévastateur sur le bien-être émotionnel et psychologique des victimes.

Qu'est-ce que l'intimidation au travail?

Selon le *Workplace Bullying Institute*, l'intimidation se définit comme un mauvais traitement répétitif et nuisible à la santé qui prend la forme d'agressions verbales, de propos offensants ou de tout comportement qui menace, humilie ou intimide autrui. Au travail, l'intimidation est habituellement d'ordre psychologique plutôt que physique, et est souvent liée au contrôle, au pouvoir ou à l'ambition professionnelle.

Comment reconnaître l'intimidation au travail

Il existe un vieux dicton selon lequel les employés ne quittent pas une entreprise, ils quittent un gestionnaire. Un patron autoritaire est la raison la plus souvent invoquée par les personnes qui quittent leur emploi. Cependant, il est parfois difficile de déterminer si le comportement de votre superviseur est attribuable à un style de gestion ferme, à un fort tempérament ou au fait qu'il soit un vrai tyran.

Un bon moyen de vérifier si une parole ou un geste peuvent être considérés comme de l'intimidation consiste à utiliser le *test de la personne raisonnable*. Demandez-vous si la plupart des gens considèrent la parole ou le geste inacceptable. Si vous répondez *oui* à cette question, vous pourriez avoir un intimidateur dans votre milieu de travail. En outre, tenez compte de la fréquence à laquelle les situations suivantes se produisent au travail.

Caractéristiques de l'intimidation au travail

- Surcharger un employé de travail tout en lui retirant le pouvoir de prendre des décisions;
- Réprimander une personne ou lui parler en criant, au lieu de lui donner une rétroaction constructive;
- Critiquer injustement une personne, et souvent devant les autres;
- Punir une personne sans motif;
- Sous-utiliser les compétences d'une personne au point où elle se sent inutile;

- Établir pour un employé des objectifs irréalistes qui pourraient le mener à l'échec;
- Retenir des renseignements nécessaires;
- Faire des plaisanteries ou des remarques blessantes, ou propager des rumeurs;
- Envahir la vie privée d'une personne;
- Refuser des demandes de formation et des promotions méritées;
- User de violence physique ou menacer de le faire.

Répercussions de l'intimidation au travail

L'intimidation peut avoir plusieurs conséquences sur les personnes qui en sont victime, notamment :

- un sentiment de colère, de frustration ou de vulnérabilité;
- une perte de confiance;
- de l'insomnie et une perte d'appétit;
- des douleurs à l'estomac et des maux de tête;
- un sentiment de panique ou d'anxiété, surtout à l'idée d'aller travailler;
- une augmentation de la tension et du stress, au travail et à la maison;
- une baisse de moral et de productivité.

Les expériences vécues ci-dessous illustrent les caractéristiques et les conséquences de l'intimidation au travail.

« Certains jours, je rentrais à la maison en souffrant de douleurs à l'estomac. C'était comme si j'avais dans l'estomac un énorme nœud qui ne voulait pas partir. Je n'arrivais pas à me débarrasser de cette sensation de stress et d'anxiété que mon patron intimidant me faisait subir », explique Kristen, une gestionnaire travaillant dans le secteur public.

« Je suis très performant et cela semblait déranger mon ancien patron. Il m'a intimidé en me demandant de respecter des échéances irréalistes, en s'ingérant constamment dans chaque aspect de mon travail, en m'enlevant le pouvoir de prendre des décisions et en critiquant de façon excessive tout ce que je faisais. Son comportement a miné ma confiance, augmenté mon anxiété et m'a fait redouter d'aller travailler tous les jours. S'il n'avait pas quitté son emploi, c'est moi qui aurais quitté le mien », a déclaré Tim, un conseiller en communications travaillant dans le domaine des soins de santé.

Que faire si vous êtes victime d'intimidation au travail

De nombreuses entreprises ont mis en place une politique ou un code de conduite visant à lutter contre l'intimidation. Si un tel document existe dans votre milieu de travail, obtenez-en un exemplaire et demandez à ce que la politique ou le code soit appliqué. Sinon, adressez-vous à votre service des ressources humaines ou communiquez avec votre programme d'aide aux employés et à la famille pour obtenir du soutien ou des conseils. Vous pouvez également :

- confronter l'intimidateur avec professionnalisme pour lui faire savoir que son comportement est inacceptable;
- informer un membre de la direction si le comportement de l'intimidateur ne change pas après l'avoir confronté;
- continuer de bien faire votre travail et de maintenir de bonnes relations avec vos collègues de travail;
- consigner les incidents d'intimidation pour référence ultérieure, si nécessaire;
- éviter de passer du temps seul avec l'intimidateur.

Vous désirez obtenir un soutien complémentaire? Grâce à un éventail de ressources, votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est là pour vous aider! Communiquez avec votre PAEF au 1 800 361-5676 ou visitez le site TravailSantéVie.com.

Renseignements sur l'intimidation au travail

- Toutes les semaines, 40 % des travailleurs canadiens sont victimes d'intimidation;
- Les employés victimes d'intimidation passent environ 30 % de leur temps à se défendre et à solliciter l'appui de leurs collègues;
- Plus de 70 % des intimidateurs occupent un poste plus élevé que celui de leur victime;
- 58 % des intimidateurs sont des femmes;
- 17 % des intimidateurs sont des collègues.

Les enfants victimes d'intimidation : que faire lorsque c'est votre enfant qui est la cible

L'une des pires expériences que vous pouvez vivre en tant que parent, c'est d'apprendre que votre enfant est victime d'intimidation.

« Mon fils aîné vient de m'informer qu'il est victime d'intimidation par six autres garçons », explique Kate, une mère de trois enfants. « C'est déchirant, surtout quand je pense au fait que je ne peux pas le protéger lorsqu'il est à l'école. » Malheureusement, des histoires comme celle de Kate sont trop fréquentes. En fait, 47 % des parents canadiens ont rapporté que l'un de leurs enfants a été victime d'intimidation à un moment donné durant son enfance. Que la violence soit physique ou psychologique, elle a le même effet sur les enfants : elle est dévastatrice.

Les trois types d'intimidation

Il est important de souligner que l'intimidation n'a rien à voir avec les disputes ou les querelles occasionnelles entre amis qui se terminent en se disant des paroles blessantes ou en se donnant des poussées. Au contraire, l'intimidation est un comportement agressif, parfois d'une cruauté implacable, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées où l'intimidateur attaque sa victime.

Voici les trois différents types d'intimidation les plus répandus chez les enfants d'âge scolaire :

Intimidation verbale : il s'agit de l'intimidation dans sa forme la plus simple qui se caractérise par des injures, des railleries, des moqueries, des insultes et la propagation de rumeurs. Ce phénomène qui peut ressembler pour les adultes à *un échange normal entre enfants* est en fait très nuisible et dommageable pour l'enfant à qui il peut causer des problèmes d'estime de soi et de dépression.

Intimidation physique : la forme la plus évidente d'intimidation se caractérise par une violence physique qui peut être ou ne pas être visible pour les parents. Ce type de violence physique implique souvent des gestes tels que frapper, bousculer, cracher, frapper, pincer ou gifler. Non seulement la victime se sent humiliée et perd toute confiance en soi, mais elle a également peur d'aller à l'école.

Cyberintimidation : compte tenu de la facilité avec laquelle on peut accéder à l'Internet et utiliser des appareils mobiles, la cyberintimidation est rapidement devenue un type d'intimidation très répandu, et il est parfois difficile pour les parents de la remarquer. Que ce soit en écrivant des messages sur Facebook, en envoyant des textos ou en clavardant, l'humiliation est à portée d'un clic pour un grand nombre d'intimidateurs. La cyberintimidation se caractérise généralement par des menaces, des insultes ou des injures en ligne. Un changement dans le comportement de votre enfant après avoir accédé à Internet ou utilisé un appareil mobile peut indiquer qu'il y a un problème.

Vous désirez obtenir un soutien complémentaire? Grâce à un éventail de ressources, votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est là pour vous aider! Communiquez avec votre PAEF au 1 800 361-5676 ou visitez le site TravailSantéVie.com.

Principaux signes d'intimidation

Sauf si vous avez un enfant qui vous parle de ce qui le dérange, vous devrez peut-être observer votre enfant plus attentivement pour déterminer s'il est victime d'intimidation. Voici des signes à surveiller :

- sautes d'humeur, par exemple, votre enfant a l'air déprimé ou anxieux;
- refus d'aller à l'école ou de participer à des activités scolaires;
- changement des habitudes alimentaires ou de sommeil;
- baisse des notes scolaires;
- émotivité ou déprime après avoir reçu un appel téléphonique ou un texto, ou avoir accédé à l'Internet;
- blessure physique inexpliquée, comme une contusion, une bosse, une éraflure ou autre irritation cutanée;
- changement soudain dans son cercle social ou ses activités sociales, ce qui indique que votre enfant a peut-être moins d'amis;
- perte de biens matériels, comme des appareils ou des jeux électroniques, des bijoux ou des vêtements.

Que faire si votre enfant est victime d'intimidation?

- Continuez de parler à votre enfant et de lui poser des questions exploratoires sur sa journée pour savoir si l'intimidation s'aggrave ou diminue;
- Rassurez votre enfant afin qu'il sache que ce n'est pas sa faute;
- Signalez l'incident à l'école de votre enfant et effectuez un suivi;
- Envisagez de demander du soutien pour aider votre enfant à composer avec le traumatisme de l'intimidation (conseiller scolaire ou professionnel en santé mentale);
- S'il y a des menaces d'agression physique, vous devrez peut-être demander l'intervention de la police; renseignez-vous sur les lois dans votre collectivité;
- Prenez soin de vous, joignez-vous à un groupe de soutien, parlez à des amis et à des membres de la famille ou communiquez avec votre programme d'aide aux employés et à la famille.

Conseils pour aider un enfant victime d'intimidation

- Dire à l'intimidateur de mettre fin à l'intimidation;
- Éviter l'intimidateur ou s'éloigner lorsqu'il approche;
- Se déplacer en groupe ou être accompagné d'un ami;
- Essayer de ne pas réagir à l'intimidation. Apprendre à adopter un visage *impassible* pour décourager le comportement;
- Signaler l'incident aux enseignants, aux parents et au directeur de l'école;
- Consigner les incidents d'intimidation dans un journal;
- Éviter, si possible, d'apporter des éléments *déclencheurs* d'intimidation à l'école, comme des biens matériels ou de l'argent pour le dîner.

Vous désirez obtenir un soutien complémentaire? Grâce à un éventail de ressources, votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est là pour vous aider! Communiquez avec votre PAEF au 1 800 361-5676 ou visitez le site TravailSantéVie.com.

L'intimidation chez les enfants au Canada

- Environ 33 % des adolescents canadiens ont déclaré avoir été victimes d'intimidation;
- Environ 34 % des adultes canadiens ont été victimes d'intimidation au cours de leurs années scolaires;
- Les filles sont plus à risque d'être victime de cyberintimidation que les garçons;
- 16 % des élèves de la première à la cinquième année du secondaire ont été victimes de cyberintimidation l'année dernière.

Les références :

<http://www.workplacebullying.org/individuals/problem/definition/>
<http://www.cbc.ca/news/canada/windsor/story/2011/12/06/wdr-cbsa-bullying-johnston.html>
http://careerplanning.about.com/od/bosscoworkers/a/bullies_at_work.htm
<http://www.businessweek.com/articles/2012-11-21/taming-the-workplace-bully>
<http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html>
<http://alis.alberta.ca/ep/eps/tips/tips.html?EK=11608>
<http://hiring.monster.ca/hr/hr-best-practices/workforce-management/improving-employee-relations/harassment-at-work-canada.aspx>
<http://www.cihr-irsc.gc.ca/e/45838.html#7>
<http://www.wahm.com/articles/3-types-of-bullying-that-your-child-may-encounter.html>
<http://www.cihr-irsc.gc.ca/e/45838.html>
<http://www.stopbullying.gov/index.html>
http://www.huffingtonpost.com/mary-l-pulido-phd/is-my-child-being-bullied_b_1199696.html
<http://www.empoweringparents.com/My-Child-is-Being-Bullied.php#>

Vous désirez obtenir un soutien complémentaire? Grâce à un éventail de ressources, votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est là pour vous aider! Communiquez avec votre PAEF au 1 800 361-5676 ou visitez le site TravailSantéVie.com.