

La fiche consiste en une check-list de comportements violents sur le lieu de travail : agressions, isolement, attaques de la personne, utilisation de tiers, mises en échec professionnel, déni de droits, déstabilisation.

Fiche 6.2.2. Typologie des situations de conflits et de harcèlement

Cette liste peut être utile pour les personnes qui recueillent des plaintes, afin de les sensibiliser aux différentes formes de manifestations de violence au travail. Elle peut aussi être utilisée lors des séances de sensibilisation de la ligne hiérarchique, invitant à la vigilance face aux actes de violence.

Référence : Vade-mecum de diagnostic des cas de souffrance relationnelle au travail, SPF Emploi, Mai 2007

<p>Agression</p>	<p>Atteinte au poste de travail</p> <p>Atteinte aux biens personnels</p> <p>Comportements agressifs</p> <p>Menaces et terreur</p> <p>Abus d'autorité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Occasionner des dégâts au poste de travail de la personne. - Occasionner des dégâts à son matériel de travail. - Vider son bureau. - Fouiller dans ses tiroirs. - Entrer dans son bureau sans frapper. - Occasionner des dégâts au domicile, au véhicule de la personne. - Lui voler des effets personnels. - Faire intrusion dans son domicile. - Agresser sexuellement la personne avec contact physique (effleurements, attouchements, caresses, viol). - L'agresser physiquement. - Avoir des gestes agressifs envers elle. - Crier sur elle. - Lui répondre de manière agressive. - Envoyer des colis piégés à la personne. - Exercer un racket à son encontre. - La traquer. - La terroriser par des appels téléphoniques, des e-mails. - La menacer de violence physique. - La menacer verbalement ou par écrit. - Proférer des accusations mensongères la concernant. - Menacer la personne de licenciement. - Exercer à son égard un chantage à l'emploi. - L'inciter à démissionner. - Exercer un management de type dictatorial. - L'espionner dans son travail. - Faire preuve d'une autorité exagérée. - Exercer un contrôle excessif.
<p>Déstabilisation</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Alternier à l'égard de la personne les agressions et promesses (ou excuses). - La complimenter et l'insulter en alternance. - Lui accorder une promotion et la sanctionner. - L'inciter à poser des comportements, puis les lui reprocher. - Alternier vis-à-vis d'elle les signes d'amitié et d'hostilité. - Lui témoigner en alternance de la sympathie et de la méchanceté. - Avoir des attitudes ambivalentes avec elle.

Isolement

Isolement relationnel

- Refuser de collaborer avec la personne.
- Ne pas l'inviter aux fêtes du personnel.
- Parler comme si elle n'était pas là.
- Ignorer sa présence.
- Éviter les contacts visuels avec elle.
- L'éviter physiquement.
- Communiquer avec elle uniquement par écrit.
- Ne pas la saluer ou lui dire bonjour.

Isolement physique

- Muter la personne.
- Lui attribuer un poste de travail éloigné.
- Démanteler son équipe de travail (par restructurations successives).
- Modifier son numéro de téléphone de manière unilatérale.

Isolement communicationnel

- Déformer les propos de la personne.
- Rappporter des propos compromettants qu'elle a tenus.
- Interdire à des tiers de lui adresser la parole.
- L'empêcher de s'exprimer.
- Ne plus se laisser adresser la parole par elle.
- Ne plus lui parler.
- L'interrompre.

Isolement professionnel

- Organiser des réunions à l'insu de la personne.
- Prendre des décisions à son insu.
- Ne pas répondre à ses courriers, ses demandes.
- Ne pas lui communiquer des informations importantes.

Attaque de la personne

Rumeurs

- Calomnier la personne.
- Médire d'elle.
- Lancer des rumeurs la concernant.
- Ne pas démentir des fausses rumeurs la concernant.

Humiliations, critiques et disqualification

- Contraindre la personne à un examen psychiatrique.
- Prétendre qu'elle est un(e) malade mental(e).
- L'insulter oralement ou par écrit.
- Nier ses problèmes de santé.
- Attaquer ses croyances religieuses.
- Attaquer ses convictions politiques.
- Se moquer de ses origines, de sa nationalité.
- Se moquer d'elle concernant sa vie privée (célibat prolongé, enfants, parents).
- Se moquer d'elle par rapport à un trait physique (apparence, handicap, infirmité...).
- L'imiter (attitudes, voix, démarche...).
- Mettre en doute ses capacités et compétences.
- Lui poser tout le temps les mêmes questions.
- Critiquer son travail.

Attaques sur base du genre

- Harceler sexuellement la personne par téléphone, par e-mail.
- Faire étalage de matériel à caractère pornographique (photographies, textes, vidéos...).
- Faire de « l'humour » à connotation sexuelle dégradante à répétition.
- Lui faire des propositions à caractère sexuel.
- Lui tenir des propos à caractère sexuel.
- La « déshabiller du regard ».

Utilisation de tiers

Création d'un climat de travail agressif

- Susciter des rivalités.
- Favoriser certaines personnes contre d'autres.
- Dégrader l'ambiance de travail.

Implication de tiers

- Menacer le travail des membres de la famille de la personne.
- Inciter les collègues à se moquer d'elle, à la dénigrer.
- Utiliser des tiers afin de disqualifier son travail.
- Mettre à l'écart les personnes la soutenant.
- La dénigrer auprès des personnes externes à l'entreprise.
- La dénigrer auprès de ses collègues.

Mise en échec professionnel

Manipulation des tâches/du travail

- Confier à la personne des tâches inadaptées à son niveau de compétence (inférieures ou supérieures).
- Lui confier de multiples tâches (surcharge).
- Ne plus lui confier aucune tâche.
- Lui confier des tâches contradictoires.
- Lui confier des tâches absurdes.
- Lui confier des tâches inutiles.
- Lui confier des tâches peu valorisantes.
- Modifier de manière unilatérale les tâches qui lui sont dévolues.

Hostilité environnementale

- Confier à la personne des tâches dangereuses.
- Lui confier des travaux insalubres.
- Lui confier des tâches pénibles, dures.

Entraves au travail

- Simuler des fautes graves de la personne.
- Geler ses projets sans explication.
- Diminuer sa marge de manœuvre.
- Empêcher toute autonomie dans son travail.
- Déformer ou dissimuler de l'information qui lui est destinée.
- Ne pas réaliser le travail demandé par elle.
- Ne pas mettre le matériel nécessaire à sa disposition.
- Ne pas lui donner la formation adéquate.
- Fournir des réponses contradictoires à ses demandes.
- Lui fournir des consignes de travail contradictoires.
- Lui fournir des consignes de travail floues.
- Lui faire perdre du temps.
- Mettre en cause les décisions prises par elle.
- Ne pas tenir compte de ses idées.

Déni des droits

- Ne pas respecter le contrat de travail de la personne au niveau des horaires et du statut.
- Lui refuser des congés de maladie.
- Lui refuser les pauses légales.
- Ne pas lui accorder les congés légaux.
- Changer ses congés à la dernière minute.
- Ne pas lui donner de bureau.
- L'installer dans un bureau insalubre.
- Lui supprimer des avantages extralégaux sans raison.
- Ne pas respecter la procédure interne de recrutement.
- Refuser de payer ses heures supplémentaires.
- Refuser d'augmenter son salaire depuis une longue période.
- Évaluer inéquitablement son travail.
- Lui retirer du matériel, des outils de travail.
- Refuser d'aménager ses horaires.
- Modifier de manière unilatérale ses conditions de travail.