

Violence au travail - Signes précurseurs

En quoi consiste la violence au travail?

La plupart des gens pensent que la violence est strictement une question d'agression physique, mais cette question revêt un aspect beaucoup plus étendu en milieu de travail. Il s'agit de tout acte où une personne se sent maltraitée, menacée, intimidée ou agressée dans le contexte de son travail.

La violence au travail peut prendre des formes aussi diverses que les rumeurs, les jurons, les insultes, les mauvais tours, les disputes, les dommages matériels, le vandalisme, le sabotage, la bousculade, le vol, l'agression physique, le stress psychologique, les accès de colère, le viol, l'incendie volontaire et le meurtre.

Consulter le document Réponses SST intitulé [Violence en milieu de travail](http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html) (<http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>) pour obtenir de plus amples renseignements sur les facteurs de risque de la violence au travail et l'établissement d'un programme de prévention.

Que doit-on mémoriser avant tout au sujet des signes précurseurs?

Il faut se rappeler qu'il peut être très difficile de savoir à quel moment une personne deviendra violente. Toutes les personnes ne montreront pas les signes suivants, mais les types de comportements et les indices physiques suivants peuvent servir de signes précurseurs de violence chez une personne. Toujours examiner les comportements dans leur «contexte». Chercher les signes précurseurs multiples et les signes d'escalade (comportements qui empirent).

Si vous êtes préoccupé à propos d'une personne qui montre certaines ou toutes les caractéristiques mentionnées, **passer à l'action**. Signaler la situation à votre superviseur ou au personnel des ressources humaines.

Quels sont les signes précurseurs de violence chez une personne ou un employé perturbé?

La violence au travail peut commencer par de petits incidents où une personne fait des remarques négatives et a des comportements inappropriés, lesquels peuvent se transformer en violence physique ou psychologique.

Il est beaucoup plus facile de prévenir la violence en mettant fin aux petits incidents que d'essayer de faire face aux répercussions d'une crise majeure.

Il est très important de se rappeler que ces comportements ne précèdent pas nécessairement un acte de violence, mais que plusieurs d'entre eux révèlent qu'un employé traverse une période de grand stress. Chaque situation est unique en soi. L'avis d'un professionnel et une aide extérieure peuvent être nécessaires pour déterminer s'il est approprié d'intervenir.

Il faut tout particulièrement observer ce qui suit :

- Les changements de comportement de l'employé.
- La fréquence et l'intensité des comportements inacceptables qui perturbent le milieu de travail.
- L'observation d'un bon nombre des comportements cités, et non pas un seul, chez un employé.

Voici quelques signes précurseurs fréquents :

- Pleurs, humeur maussade ou accès de colère.
- Absentéisme ou retard exagéré.
- Dépassement des limites de la conduite acceptable ou mépris de la santé et de la sécurité d'autrui.
- Mépris de l'autorité.
- Erreurs plus fréquentes ou qualité de travail insatisfaisante.
- Refus de reconnaître les problèmes liés au rendement au travail.
- Mauvaises décisions.
- Agissements visant à « tester » la tolérance de l'entourage.
- Jurons ou langage émotif.
- Mauvaise réaction face à la critique.
- Propos inopportuns.
- Nombreux oublis, confusion et/ou distraction.
- Perte de concentration.

- Imputation de ses erreurs aux autres.
- Allégations de traitement injuste de soi
- Exposé des mêmes problèmes sans recherche de solutions.
- Insistance sur le fait qu'il a toujours raison.
- Interprétation erronée des indications du superviseur ou des collègues.
- Isolement social.
- Hygiène personnelle laissant à désirer.
- Changement subit ou imprévisible du niveau d'énergie.
- Malaises inhabituels ou non spécifiques.
- Rancune, particulièrement envers le ou les superviseurs. Manifestation d'un espoir que quelque chose de négatif puisse se produire aux dépens de la personne envers laquelle il ou elle nourrit de la rancune.

Existe-t-il des signes physiques annonçant la violence chez une personne?

Quelquefois, ce n'est pas tant ce qu'une personne dit que son langage corporel qui est révélateur.

Il faut être prudent lorsque vous observez chez une personne au moins un des signes non verbaux suivants :

- Visage pâle ou rouge.
- Transpiration.
- Mouvements répétitifs ou incessants.
- Signes de fatigue extrême (p. ex. cernes noirs sous les yeux).
- Tremblement, agitation.
- Mâchoires ou poings serrés.
- Gestes exagérés ou violents.
- Changement dans la voix.
- Élévation du ton de voix ou timbre de voix chantant.
- Respiration rapide et peu profonde.
- Mine renfrognée, ricanement ou paroles offensantes.
- Regard furieux ou évasif.
- Empiètement sur l'espace vital (proximité excessive de la personne).

Quels sont les autres signes précurseurs chez une personne potentiellement violente?

Dans certains cas, il y a des signes qui annoncent depuis longtemps une possibilité de violence.

Prenez note de ce qui suit :

Antécédents de violence

- Fascination pour les incidents de violence en milieu de travail.
- Intérêt marqué ou obsession pour les armes.
- Violence envers les objets inanimés.
- Preuve de comportements violents par le passé.

Comportements menaçants

- Intention énoncée de faire du mal à quelqu'un (menaces verbales ou écrites).
- Rancune.
- Comportements excessifs (appels téléphoniques, dons de cadeaux).
- Menaces de gravité croissante qui semblent être planifiées.
- Préoccupations liées à la violence.

Comportements intimidants

- Argumentateur ou récalcitrant.
- Colère sans cause apparente.
- Impulsif ou tendance à la frustration.
- Contestation des décisions des collègues et de la direction.

Niveau de stress personnel accru

- Liaisons obsessives non réciproques.
- Problèmes familiaux et financiers graves.
- Perte d'emploi récente ou perte personnelle.

Traits de caractère négatifs

- Soupçonne souvent les autres.
- Prétend ne pas obtenir son dû.
- Réagit mal aux critiques.
- Se sent victimisée.
- Méprise la sécurité ou le bien-être des autres.

- Blâme les autres pour ses problèmes et ses erreurs.
- Manque d'estime de soi.

Changements prononcés d'humeur ou de comportement

- Comportements excessifs ou bizarres.
- Croyances et idées irrationnelles.
- Dépression, désespoir ou anxiété accrue.
- Chute prononcée du rendement.
- Changement radical du système de croyances.

Isolement social

- Antécédents de relations conflictuelles.
- Peu de parents et d'amis.
- Considère l'entreprise comme une « famille ».
- Obsession du travail.

Abus d'alcool ou de médicaments/drogues

Que pouvez-vous faire si une situation vous préoccupe?

Agissez.

Si vous êtes un employé, vous pouvez exposer vos préoccupations à votre superviseur ou à un membre du service des ressources humaines. Vous pouvez également obtenir des conseils auprès du personnel du programme d'aide aux employés (PAE), si l'entreprise en a un. Vérifiez s'il existe un programme de prévention de la violence dans votre milieu de travail et ce que vous devez faire. S'il n'en existe pas, incitez votre employeur à en élaborer un.

Si vous êtes un employeur, vous devez savoir que de nombreuses organisations élaborent des politiques et des programmes de prévention de la violence au travail. En fait, dans nombre de [sphères de compétence](#) (provinciale, territoriale, fédérale), ces programmes sont obligatoires. Un tel programme constitue la meilleure façon de prévenir la violence au travail puisqu'une approche très structurée et bien conçue est nécessaire pour identifier les dangers et réduire les risques pour l'organisation. Si votre organisation s'est dotée d'un programme de ce type, félicitations! Vous devez connaître de façon détaillée la politique et les marches à suivre élaborées pour garder le lieu de travail sécuritaire. Si votre entreprise n'a pas de programme du genre, vous devriez envisager d'en élaborer un. Il faut se souvenir que les employeurs sont obligés d'un point de vue juridique de garantir à leurs employés un lieu de travail sécuritaire.

Cette obligation englobe la fourniture d'un lieu de travail exempt de violence.