

Méthodologie de l'entretien avec le harcelé présumé

L'entretien doit permettre de reconstituer différents éléments.

1. L'historique de l'entreprise :

- ◆ taille de l'entreprise ;
- ◆ dates de fusion-rachat ;
- ◆ réorganisation du travail ;
- ◆ réorganisation du service ;
- ◆ modifications des organigrammes ;
- ◆ augmentation, diminution des effectifs.

2. Le parcours professionnel du salarié :

- ◆ état civil : âge, sexe, etc. ;
- ◆ formation professionnelle et niveau de diplômes ;
- ◆ postes occupés au décours du parcours professionnel (leur cohérence avec la formation de départ, leur fréquence, les motifs de changements, qu'ils soient rationnels ou liés à la personnalité du patient) ;
- ◆ activité exercée avant le poste actuel (chômage, inactivité, poste équivalent, mutation, etc.) ;
- ◆ ancienneté dans l'entreprise, dans le poste ;
- ◆ type de contrat de travail ;
- ◆ ergonomie du poste (bureau seul, open-space, etc.) ;
- ◆ modifications récentes du poste de travail.

3. La chronologie de la dégradation de la situation de travail, avec la bascule entre vécu de conditions de travail « normales » et vécu de conditions de travail anormales quant à l'accomplissement de soi.

A. Les modifications organisationnelles :

- ◆ départ ou arrivée d'un directeur, d'un collègue ;
- ◆ introduction d'une nouvelle technique de travail ;
- ◆ accroissement des performances exigées (juste à temps, flux tendus, 35 heures, etc.) ;
- ◆ introduction de techniques d'évaluation :
 - entretien annuel d'évaluation sur des critères abstraits éloignés du réel du travail,
 - rapport d'activité, suivi d'objectif, contrôle de gestion, contrôle de qualité.

B. La restitution subjective de l'activité de travail.

C'est au travers de la restitution de situations précises et détaillées qu'une concordance pourra être établie avec la typologie des formes de harcèlement et la grille des techniques de harcèlement :

- ◆ techniques relationnelles ;
- ◆ techniques d'isolement de la personne cible ;
- ◆ techniques persécutives ;
- ◆ techniques punitives ;
- ◆ techniques d'attaque du geste de travail. *Les injonctions paradoxales, la mise en scène de la disparition, la reddition émotionnelle par hyperactivité.*

C. L'analyse de la qualité du collectif de travail :

- ◆ taille du service ;
- ◆ nombre de salariés ;
- ◆ ancienneté des membres de l'équipe ;
- ◆ existence de réunions formelles ;

- ◆ existence des temps de transmission ;
- ◆ existence de réunions informelles, pause-café ;
- ◆ type de relation dans le collectif : convivialité de surface, convivialité stratégique, convivialité réelle, etc. ;
- ◆ coopération véritable autour de l'activité de travail ;
- ◆ partage des « tricheries » et tours de mains ;
- ◆ partage des fraudes ;
- ◆ disparition des temps de pause, de transmission entraînant l'absence d'échanges sur le lieu de travail ;
- ◆ vécus de solitude et de chacun pour soi ;
- ◆ formation de clan(s).

4. Les événements de vie pouvant être responsables de la décompensation en lieu et place du harcèlement présumé.

Il faut cependant souligner que tout comme le harcèlement moral tend à durcir les rapports professionnels, les effets du harcèlement moral se répercutent sur la vie sociale et familiale de la personne concernée.

5. L'identification du tableau spécifique de névrose traumatique.

Elle peut être possible dès le début de l'entretien si le patient est encore en situation de harcèlement au travail. L'effraction psychique peut resurgir avec l'évocation de l'activité de travail.