

INDEX

(Les références renvoient aux numéros de pages.)

A

Absence de leadership

- Appropriation du leadership par un employé, 89-92, 103, 105
- Effets, 91, 92, 106
- Formation de clans, 89-91, 98, 102, 106, 108

B

Besoins fondamentaux, 4, 11, 44

- Employé, 23, 29, 45, 46, 48, 142
- Gestionnaire, 18, 29, 43, 44, 46, 47, 148
- Influence sur les relations interpersonnelles, 21, 29, 46
- Psychogestion, 21, 22, 27, 28, 29, 30, 33, 45, 47
- Sens du travail, 9, 13, 18
- Transformation de l'organisation, 29
- Voir aussi* **Hiérarchie des besoins selon Abraham Maslow**

C

Climat de travail

Voir **Milieu de travail, Qualité de vie au travail**

Communication, 86

- Atteinte du senti, 161
- Écrit, 161
 - Interprétation requise, 161
- Intonation, 160, 161
- Langage du corps, 160, 161
- Mots, 160, 161

Conflit

- Absentéisme, 4, 5
- Baisse de productivité et d'efficacité, 4
- Comportements émotifs, 27, 30, 156
- Détresse psychologique, 2, 32, 139, 153
- Escalade, 47, 48, 155
 - Absence de reconnaissance des besoins fondamentaux, 27, 29, 33
- Affrontement, 156
- Incapacité à découvrir la cause réelle, 33

Incivilité, 156
 Intérêts personnels non
 avoués ou déguisés, 33
 Non-dits et craintes de dire,
 21, 44, 99, 139
 Plainte pour harcèlement
 psychologique, 156, 157
 Présentéisme, 4, 142, 143
 Violence, 156
Voir aussi **Mécanismes de
 défense de l'employé**

Conflit entre employés, 22,
 31-49, 51, 104
 Différences générationnelles,
 42, 44, 47, 49
 Valeurs, approches et intérêts
 différents, 35, 46

**Conflit entre le gestionnaire et
 son employé**, 22, 51-64
 Effets, 51
 Contestation de l'autorité,
 51
 Formation de clans, 52, 53
 Rupture du lien de
 confiance, 53
Voir aussi **Absence de
 leadership, Gestion du
 rendement**

E

Emploi
 Alimentaire, 13
 Dynamique relationnelle, 13
 Fin de l'organisation scienti-
 fique, 15
 Fin de la sécurité d'emploi, 15
 Compétition entre les
 employés, 16
 Pluralité des statuts, 16

Employé à personnalité difficile,
 19, 24, 62, 63, 141, 147
 Contexte, 106
 Critique, blâme et accusa-
 tions, 27, 28
 Gestion rigoureuse, 154
Voir aussi **Absence de lea-
 dership**

G

Gestion de conflit, 47
 Célérité, discernement et
 finesse, 26
 Continuité et persévérance,
 154, 155
 Tardive et maladroite, 32, 48,
 141, 154
 Escalade du conflit, 33
 Manque de formation ou de
 soutien, 29, 47, 63, 141,
 146-148
 Psychogestion, 22, 27, 32,
 43, 44
 Besoins fondamentaux
 insatisfaits, 21, 22, 30,
 45, 47
Voir aussi **Mécanismes de
 défense du gestionnaire**

Gestion du rendement, 65-88
 Critères d'évaluation du
 rendement, 34
 Incapacité d'adaptation
 de l'employé, 65, 66,
 83-85
 Limite de compétences,
 67, 83, 86, 141
 Rigueur empathique du
 gestionnaire, 67

Gestionnaire

- Bienveillance, empathie et capacité d'écoute, 19, 43-45, 134, 139, 149
- Connaissance de ses propres besoins fondamentaux, 18, 29, 43, 44, 46, 47, 148
- Capacité d'adaptation, 18
- Capacité de résilience, 16
- Compétences opérationnelles, 16, 66
- Compétences relationnelles, 16, 66, 136, 146, 153-155
- Connaissance des besoins fondamentaux de l'employé, 23, 29, 45, 46, 48, 142
- Créativité *versus* stratégie, 16
- Rôle, 18
 - Adhésion aux valeurs de l'organisation, 19, 23, 135
 - Connaissance des lois, des conventions collectives et des règles d'éthique, 19, 23, 24
 - Facilitation du changement, 85
 - Gestion des tâches et des personnes, 19, 24, 155
 - Maintien d'un milieu de travail sain, 23, 46, 47, 109, 110, 132, 133, 142, 148, 154, 164
 - Obligations de moyens, 104, 105, 107
 - Promotion de l'image de l'organisation, 19
 - Respect des impératifs de l'organisation en matière de performance, 18, 19, 23, 24

H**Harcèlement psychologique,**

- 109-136
- Correction, 2, 135
- Critères, 87, 109, 110, 131
 - Comportements, gestes ou propos atteignant l'intégrité psychologique, 41, 82, 106, 110, 114-116, 123, 136
 - Intimidation et abus de pouvoir, 106, 110, 130
 - Milieu néfaste, 41, 107, 110, 136
- Définition, 1, 39, 87
- Droit de gérance de l'employeur, 164
- Loi sur les normes du travail*, 1, 3, 19, 64, 163, 164
- Obligation de l'employé
 - Communication de son inconfort à l'auteur ou à une personne de confiance, 132, 133, 161, 162
- Obligation de l'employeur, 132, 133
- Obligation du témoin, 129-131, 133, 134
- Politiques internes de l'organisation, 19, 64, 82, 103, 106, 108, 130, 132, 164
- Question de perception, 47
- Victime
 - Absence de blâme ou de critique, 47, 116
 - Culpabilité, 124
 - Remise en question de soi-même, 47, 116, 117
- Voir aussi* **Plainte pour harcèlement psychologique, Prévention**

Hiérarchie des besoins selon**Abraham Maslow**

- Besoin de transcendance, 11
- Besoins cognitifs, 11
- Besoins élémentaires, 11
 - Physiologie, 9, 10, 12
 - Sécurité, 9, 10, 12
- Besoins esthétiques, 11
- Besoins évolués ou existentiels, 11, 12
 - Accomplissement personnel, 9, 10
 - Appartenance, 9
 - Estime, 9, 10
- Facteurs de différenciation, 12, 25, 26, 137, 143

M**Mécanismes de défense de l'employé**, 137, 138, 140, 146, 156

- Absence d'émotion, 21, 22
- Absence pour cause de maladie, 66, 119, 124, 129, 141, 142
- Demande de changement de statut ou de mutation, 142
- Démission, 142
- Inconfort attribué à des causes externes à la personne, 3, 32, 38, 41, 47, 61
 - Critique, blâme, colère ou violence, 21, 26, 28, 61, 72, 76, 138, 139

Voir aussi **Plainte pour harcèlement psychologique**

Mécanismes de défense du gestionnaire, 140, 149

- Autoritarisme, 120-123, 126, 139, 141

- Négation et inaction, 26, 28, 42, 52, 53, 63, 106, 107, 138, 141, 146
- Crainte de la lourdeur administrative, 52, 53
- Craintes et malaises non avoués, 31, 32, 44, 46, 52, 60, 62, 63, 104, 139, 146
- Effets néfastes sur le climat de travail et la performance de l'organisation, 28
- Intensification du conflit, 28, 47
- Pouvoir hiérarchique, 53
- Rationalisation, 28, 29, 138
- Transfert de la responsabilité sur autrui, 104, 105

Mécanismes de protection

Voir **Mécanismes de défense de l'employé**, **Mécanismes de défense du gestionnaire**

Milieu de travail

- Civilité, 24, 106, 107, 132, 163, 164
 - Collaboration *versus* rivalité, 26
 - Complémentarités *versus* différences, 25-27
 - Confrontation *versus* affrontement, 26
 - Diversité culturelle, générationnelle et sexuelle, 16, 17, 25, 26, 34, 42, 44, 143
- Voir aussi **Qualité de vie au travail**

Motivation

Voir **Hiérarchie des besoins selon Abraham Maslow**

O**Organisation**

Arrivée de nouveaux employés, 34, 43, 44, 46, 83

Attraction et rétention de ressources hautement qualifiées (compétences relationnelles), 16

Changement de culture de l'entreprise, 33, 34, 43, 46, 48, 65, 83-85

Communauté, 8

Exigence d'adaptation, 15

Transformation et restructuration, 16-18, 33, 44, 46, 48

Déclenchement de besoins fondamentaux, 29

P**Plainte pour harcèlement psychologique**

Fondée, 131

Non fondée, 2, 29, 30, 48, 49, 60, 63, 64, 88, 102, 156, 157

Besoin de donner un sens à sa souffrance, 3, 38, 39, 41, 42, 47, 83, 84, 87

Besoin de se faire entendre et d'être pris au sérieux, 3, 4, 45, 140

Maladresse ou inaction du gestionnaire, 102, 103, 106, 107, 141

Moyen de détourner l'attention de ses non-performances, 66, 82-84, 140, 141, 152

Moyen de se désresponsabiliser, 41, 42, 47, 82, 87, 146, 151, 152

Règlement de comptes, 152

Prévention

Amélioration de l'organisation du travail, 152, 153

Amélioration des compétences relationnelles, 153

Civilité, 163, 164

Offre de services additionnels aux employés, 151, 153

Prévention du harcèlement psychologique, 2, 135, 152

Respect des normes, obligations, lois et personnes, 164

Problèmes de santé mentale, 4, 5, 24, 145, 152
Effets, 153

Psychogestion, 84

Décodage du vrai besoin de l'employé au-delà de ce qui est dit, 27, 30

Définition, 28

Q**Qualité de vie au travail**, 26

Convergence entre les besoins de l'organisation et ceux de l'employé, 25

Engagement authentique de l'employé, 135, 164

Moyens techniques, administratifs et opérationnels, 17, 18

Qualité des relations interpersonnelles, 3, 18, 152

Respect des besoins fondamentaux, des intérêts et des valeurs personnelles et professionnelles de l'employé, 12, 13, 137, 143, 152

Santé mentale des employés, 135, 143, 145, 152, 164

Norme nationale, 144

Sécurité physique et psychologique de l'employé, 12, 152

Voir aussi **Milieu de travail**

R

Relations interpersonnelles, 12, 13, 25

Actualisation des différences, 163

Affinités, 157, 158

Antipathie réciproque, 158, 159

Besoins fondamentaux, 21, 29, 46

Neutralité, 158

Qualité de vie au travail, 3, 18, 152

Voir aussi **Communication**

Résistances

Voir **Mécanismes de défense de l'employé, Mécanismes de défense du gestionnaire**

Responsabilités de l'employé

Capacité d'adaptation, 15-17, 65

Choix d'un emploi à la mesure de ses compétences et valeurs, 85

Civilité, 24

Contribution à un milieu de travail sain, 134, 154

Convivialité, 155

Performance, 155

Prestation de travail, 24

Responsabilités de l'employeur

Voir **Gestionnaire**

T

Travail

Expérience existentielle et relationnelle, 11

Satisfaction des besoins fondamentaux, 9, 13, 29

Sens de la vie, 12, 13, 18

Moyen de subsistance, 7, 11

Reconnaissance des proches et de la communauté, 8

Satisfaction des besoins physiologiques et de sécurité, 8, 12, 13

Voir aussi **Emploi, Milieu de travail, Qualité de vie au travail**

Trouble de la personnalité, 24