

TABLE DES MATIÈRES

<i>Avant-propos</i>	vii
<i>Remerciements</i>	xi
<i>Liste des figures</i>	xvii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1	
LE MONDE DU TRAVAIL, D’HIER À AUJOURD’HUI.	7
A. Le travail jadis : un moyen de subsistance.	7
B. Le travail aujourd’hui : une expérience existentielle et relationnelle	9
C. Le milieu de travail : un milieu de vie.	11
CHAPITRE 2	
UNE TRANSFORMATION AUX MULTIPLES IMPACTS	15
A. L’évolution du monde du travail : effets sur les employés	15
B. L’évolution du monde du travail : effets sur les gestionnaires	18
CHAPITRE 3	
COMPLEXITÉ HUMAINE ET GESTION	21
A. Les défis pour l’employeur	21
B. Les responsabilités de l’employé	24
C. Quand les exigences de l’employeur et les besoins de l’employé se rencontrent	24
D. Décoder le vrai besoin de l’employé	27

CHAPITRE 4

LA SITUATION ENTRE EMPLOYÉS : LE CAS DE LUCILLE ET ANNIE	31
A. Conflit intergénérationnel ou harcèlement psychologique ?	31
1) L'organisation	33
2) Les acteurs	33
3) Le conflit	35
4) L'analyse	40
a) Lucille	40
b) Annie	42
c) Mathieu	43
5) La conclusion	48

CHAPITRE 5

LA SITUATION ENTRE LE GESTIONNAIRE ET SON EMPLOYÉ : LE CAS DE GEORGES ET FRANÇOIS	51
A. Conflit relationnel ou harcèlement psychologique ?	51
1) L'organisation	54
2) Les acteurs	54
3) Le conflit	55
a) L'événement à la cafétéria	57
b) La réflexion de François	57
c) Les effets chez les collègues	58
d) La rencontre entre Georges et François	59
e) la réflexion de Georges	60
4) L'analyse	60
a) Georges	60
b) François	61
5) La conclusion	62

CHAPITRE 6

LA GESTION DU RENDEMENT D'UNE EMPLOYÉE EN DIFFICULTÉ : LE CAS DE CATHERINE ET RACHEL	65
A. Exigences accrues ou harcèlement psychologique?	65
1) L'organisation	67
2) Les acteurs	68
3) Situation menant à la problématique	70
4) L'analyse	83
5) La conclusion	84

CHAPITRE 7

L'ABSENCE DE LEADERSHIP : LE CAS DE L'ENTREPRISE DESTINODOC	89
A. Un terreau fertile pour le harcèlement psychologique?	89
1) L'organisation	92
2) Les acteurs	93
3) La problématique mise au grand jour	97
a) Le constat et la réaction de Jérôme	99
b) L'initiative de Véronique	102
4) L'analyse	103
5) La conclusion	105

CHAPITRE 8

LE VÉRITABLE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE : LE CAS DE KEVIN ET LAURENT	109
A. Le harcèlement psychologique: le vrai!	109
1) L'organisation	110
2) Les acteurs	111
3) De l'incivilité au harcèlement psychologique	112
a) La réunion du vendredi	117
b) Une réaction inhabituelle de Laurent	118
c) Kevin le directeur de secteur par intérim	119
d) Les réactions de l'équipe	123

e) La descente aux enfers	124
f) Le retour de vacances de Laurent	125
g) L'implication de Priscilla	129
4) L'analyse	131
5) La conclusion	133

CHAPITRE 9

RÉCAPITULATION ET OBSERVATIONS	137
A. La mise en œuvre du système de défense	138
B. L'utilité de la plainte	140
C. Ce qui rend les organisations vulnérables	142
D. La santé organisationnelle passe par la santé des employés	143
E. Quelques autres observations	145
F. L'importance de la connaissance de soi	148

CHAPITRE 10

OUTILS ET CONSEILS	151
A. La prévention: une valeur rentable	151
B. Défis et enjeux de gestion	154
C. L'escalade d'un conflit	155
D. Présence ou absence d'affinités: incidences sur les relations professionnelles	157
E. La communication, beaucoup plus que des mots . . .	160
F. Trois minutes qui font effet	161
CONCLUSION	163
BIBLIOGRAPHIE	165
INDEX	167