

► Les conflits interpersonnels

Évacuation de la dimension humaine de l'organisation, culture de l'irresponsabilité, pression pour obtenir des résultats intenable, tous les ingrédients sont réunis pour favoriser l'épanouissement des « petits despotes de couloir ».

Brimades, injures, contrôles tatillons et autres formes de harcèlement se développent en toute impunité dans le travail quotidien. Frappant particulièrement les plus faibles, ceux qu'on a isolés en brisant les collectifs de travail, les précaires ou peu qualifiés, ces comportements autrefois considérés comme nuisibles sont aujourd'hui trop souvent tolérés.

Cette violence est contenue dans les continuel rabrouements que de petits chefs imposent à leurs « subordonnés » ou bien dans la collusion dont peuvent faire preuve des collègues de travail pour stigmatiser l'un d'entre eux. Elle s'exprime aussi dans le « coup tordu » que tel ou tel fera subir à son alter ego. À tous les niveaux, à chaque moment, la violence est distillée et tout se passe comme si, après tout, ce genre de situation relevait des règles ordinaires d'un jeu ordinaire. Les personnes éprouvent des humiliations épouvantables. Le grand chef transmet le mal au moyen du chef qui transmet ça au petit chef, etc. Du ressentiment et de la haine se secrètent à tous les niveaux. Les situations où les agents transfèrent leur souffrance aux collègues prolifèrent.

Le bonheur au travail existe, à condition que vous décidiez de marcher sur la tête des autres indique la logique managériale de compétition. Le chacun pour soi ouvre la voie à des conduites déloyales et amène à considérer ses collègues comme des adversaires. Et quand les individus sont menacés, l'idée d'une action collective leur semble irréaliste. Cela reviendrait à se reconnaître insuffisant, impuissant par soi-même. Il ne reste donc plus qu'à rejeter la faute sur un autre. Même si cela ne règle

rien, ça permet de sauver la face, au moins pour un temps, au moins pour soi-même. Et c'est ainsi que plus on parle de « management », plus le climat est délétère.

Car la tendance est à la dérobade des hiérarchies, elles-mêmes confrontées à des injonctions paradoxales et à l'impératif de « ne pas faire de vague ». En se focalisant sur les résultats en laissant aux seuls « encadrants » directs la responsabilité du « comment ? », l'organisation est à l'origine de cette formidable dégradation humaine qui se produit dans le travail.

NOTRE CONSEIL

Ces comportements individuels ne sont pas seulement affaire personnelle. La solution est de réformer l'organisation du travail, d'y créer un espace public de débat où le travail serait interrogé, discuté.

Ainsi pourront être mis à jour les dégâts du « management ». Pointer seulement les responsabilités individuelles revient à ignorer les conséquences de l'organisation du travail dont la responsabilité est pourtant majeure. Tous les agents, qu'on les regarde en coupables ou en victimes, ont aujourd'hui besoin de ce débat.



Bulletin de contact et de syndicalisation

Je souhaite prendre contact me syndiquer

www.sante.cgt.fr

NOM : Prénom :
Adresse :
Code postal : Ville :
Téléphone : Email :
Établissement (nom et adresse) :

Fédération Santé et Action Sociale - Case 538 - 263 rue de Paris 93515 Montreuil CEDEX - orga@sante.cgt.fr - Tél. : 01 55 82 87 59