

## Deux niveaux de difficulté qu'il ne faut pas confondre

Dans la chronique « Les conséquences de passer sur un feu rouge », je présente deux niveaux d'intensité ou de difficulté que l'on peut distinguer dans une situation pénible. Il importe d'en prendre conscience pour en tenir compte quand vient le temps d'intervenir dans un contexte où ça risque de se détériorer, si ce n'est déjà le cas.

Les statistiques et la pratique démontrent que les situations pénibles de niveau 1 représentent 20% des cas signalés. À ce niveau on retrouve ceux et celles qui font l'objet de conduites vexatoires de toutes sortes et qui appellent au secours. Les autres 80% sont des cas où les gens ne se sentent pas bien dans le contexte où ils se trouvent (niveau 2) et qui ont besoin qu'on les aide. Ces niveaux sont expliqués dans la chronique citée précédemment.

Si les grands remèdes sont nécessaires dans 20% des cas, ils ne le sont pas toujours dans les autres cas. Il convient alors de choisir la bonne approche en fonction du niveau de difficulté rencontré. Il y a une approche plus formaliste<sup>1</sup>, qu'on aura tendance à adopter dans des situations de niveau 1 et une approche plus interventionniste,<sup>2</sup> qui est davantage appropriée pour des situations de niveau 2.

Souvent les gens se font conseiller l'approche formelle par leur syndicat ou leur avocat. Cette approche a sa raison d'être quand la situation atteint le niveau 1 et que les parties refusent de collaborer au règlement de la situation. C'est également le cas si des délais légaux sont à préserver. Le but est alors de prouver que le contrevenant a transgressé la Loi afin de pouvoir prendre des mesures, de sorte qu'il ne représente plus un danger pour soi ou pour les autres autour de lui.

La preuve démontrera peut-être que la lumière était jaune et on regrettera d'avoir choisi la mauvaise approche. Une utilisation précoce de l'approche formelle a souvent pour effet de créer davantage de perturbations, empêchant les gens d'orienter leurs efforts là où ils le devraient. Ils cherchent alors à se défendre plutôt que d'essayer de s'entendre et de résoudre le problème. D'où l'importance de choisir l'approche qui convient le mieux en fonction du niveau de gravité de la situation.

Plusieurs intervenants ont tendance à ne considérer que les faits pour établir leur diagnostic d'une situation pénible. Du genre c'est vrai ou faux : que l'on a dit ceci, que l'on a fait cela, que l'on s'est conduit comme ceci ou cela et que les préjudices subis par la victime sont

---

<sup>1</sup> Correspondant au niveau 1 : demande l'intervention de ressources spécialisées en vue d'établir le fondement des allégations et la présence ou non de harcèlement moral. L'employeur doit ensuite le cas échéant, voir à le faire cesser en vue d'assurer à la victime un milieu de travail sain.

<sup>2</sup> Correspond au niveau 2 : s'intéresse d'abord à la faisabilité oui ou non, dans le contexte, de rétablir de saines relations avec les avantages ou inconvénients qui en résultent. En fonction de la réponse, il est possible de mettre les efforts à la bonne place, ce qui facilite la prise de décision par rapport à la suite des choses.

réels. On ne peut pas établir le niveau d'une situation pénible seulement à partir des faits ou des allégations. Alors que l'enquête permet de statuer sur le fondement des faits et sur leurs conséquences, le diagnostic d'une situation pénible vise plutôt à en évaluer la cause. Cela permet de constater la présence ou non de conditions propices au rétablissement d'une relation saine. Selon le cas, on peut alors voir dans quelle direction orienter nos efforts.

Dans le diagnostic d'une situation pénible, considérant les faits, il faut d'abord essayer de comprendre comment les gens voient les choses. Que sont-ils prêts à reconsidérer ou refusent d'entrevoir dans le contexte, comment entendent-ils se comporter à l'avenir, dans quelles conditions il pourrait en être autrement ? Les réponses à ces questions permettent de dresser un portrait de la situation à partir duquel il est possible de prendre des décisions plus éclairées.

Cette tâche est difficile à accomplir tout seul et vous aurez probablement besoin d'être accompagné, notamment pour vous aider à éviter le piège de la subjectivité et pour estimer le potentiel de changement qu'il peut y avoir dans les circonstances. Ce sont des éléments clés pour savoir si on est en présence d'une situation pénible de niveau 1 ou de niveau 2.

Ces éléments sont traités dans les chroniques « Écart entre la situation actuelle et idéale » et « Les pièges de notre subjectivité ».

Guy Lacoursière M.Ps.  
<http://harcelement.ca>