

## Un outil pour lutter **contre** le harcèlement psychologique

**Réginald Harvey**

Journaliste indépendant

Des chercheurs universitaires en sont récemment arrivés à la conclusion qu'un membre sur trois de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) était éprouvé par l'une ou l'autre forme que peut prendre le harcèlement psychologique. En décembre 2001, la Centrale signait un protocole d'entente avec le Centre international de résolution de conflits et de médiation (CIRCM) ; elle se dotait ainsi d'un outil supplémentaire pour enrayer ce problème endémique.

Cet organisme propose un projet global de société axé sur les conduites pacifiques. Dans ce but, il prône l'enseignement de la résolution de conflits et favorise l'approche de la médiation. À l'origine, le Centre a été spécifiquement mis sur pied pour appliquer dans les écoles le programme « Vers le pacifique », qui prévoit l'intervention des pairs dans la résolution des conflits entre jeunes. C'est le volet éducatif. L'an dernier, le CIRCM entrait dans sa deuxième phase d'évolution en se lançant dans la médiation communautaire et sociale.

### La médiation sociale, c'est quoi ?

Directeur de ce secteur d'activité auprès du Centre, Brian Bronfman explique en quoi cela consiste : « Les problèmes de harcèlement psychologique tirent leur origine des relations entre les gens. C'est toujours interpersonnel. Dans ces cas, un des principaux outils qu'on utilise, c'est la médiation. On emploie aussi le dialogue, l'anima-

tion et d'autres moyens de rapprochement entre les gens, mais la médiation demeure fondamentale. Elle aide les gens à parler de leurs problèmes d'une manière plus efficace et plus ouverte. » La médiation revêt un aspect à la fois thérapeutique et pratique : « On aide les gens à discuter ouvertement de problèmes qui sont chargés d'émotion. Une fois qu'ils ont exprimé comment ils se sentent, comment ils ont été affectés au travail et dans leur vie privée, on en arrive à la phase plus pratique durant laquelle il est possible pour les individus impliqués de mieux se comprendre. On a maintenant identifié le problème ; il faut alors voir comment on va changer les comportements et modifier les divers aménagements pour en arriver à le solutionner ensemble », poursuit-il.

### Comment ça se passe ?

À la suite d'une demande de services professionnels, le CIRCM parle individuellement aux personnes en cause. Généralement, ce premier contact se déroule par téléphone et dure une trentaine de minutes. « On reçoit à ce moment la première version de leur perception de la situation. On leur laisse expliquer leur point de vue. De notre côté, on leur transmet de l'information sur la médiation et son caractère confidentiel et on leur dit de quelle manière on pourra les aider. Au cours de cette étape, il nous appartient aussi de déterminer s'il s'agit bien d'un cas relevant de la médiation sociale plutôt que du



Brian Bronfman dirige le Service de médiation communautaire et sociale au CIRCM.

système traditionnel ou d'une convention collective », fait savoir le directeur. Subséquemment, des rencontres se dérouleront entre les parties.

Cette forme de médiation est encore peu connue au Québec et le CIRCM défriche actuellement le terrain dans ce domaine, reconnaît en ces termes M. Bronfman : « On essaie de couvrir une niche tout à fait nouvelle ici. Le champ de règlement des conflits que nous couvrons comporte nécessairement un volet social. » Quant au protocole d'entente qui lie le Centre et la CSQ, il le considère de cette façon : « On veut aider la CSQ en lui offrant des services qui sont plus facilement abordables sur le plan financier. On voudrait aussi que ceux-ci fassent désormais partie de la culture. C'est la sorte de changement social auquel on aimerait procéder. Quand des juges ou des arbitres interviennent, les décisions sont prises par les autres. On abandonne le pouvoir de décision aux autres. On veut développer, à la CSQ, une culture du pouvoir à l'intérieur de laquelle on veut que les gens utilisent nos services pour être ensuite capables d'identifier leurs problèmes et de les régler par eux-mêmes. »



STOCK/N. BLOUIN

## Les lieux d'intervention

Toutes les techniques utilisées par le Centre peuvent s'appliquer dans de nombreux milieux, là où les gens doivent évoluer en commun dans différents contextes et où peuvent se présenter des situations conflictuelles sur le plan interpersonnel. La médiation communautaire et sociale ratisse large comme en fait foi le directeur : « Voilà pourquoi on est en train de créer avec la CSQ des systèmes de référence pour les employés ou pour les professeurs et les élèves. On est aussi en train de mettre en place de tels systèmes de médiation avec les policiers de Montréal et de Laval. Ceux-ci pourront s'approprier de la médiation et appliquer ses règles notamment dans les cas de conflits entre voisins. On travaille aussi avec Jeunesse au soleil et, encore là, le contexte fait en sorte que plusieurs situations se présentent pour lesquelles il nous serait possible d'aider les gens ». De plus, une communauté autochtone développe un projet avec le Centre.

## La raison d'être du CIRCM

Le Centre international de résolution de conflits et de médiation œuvre dans le cadre d'une vision globale de la société et d'une application généralisée de conduites pacifiques. Brian Bronfman laisse savoir ce qui suit : « Avec le programme

## La CSQ et le CIRCM ont signé un protocole d'entente afin de rendre plus accessibles financièrement les programmes de médiation

“Vers le pacifique”, les jeunes comprennent mieux ce que sont les conflits, ce qu'est l'estime de soi, l'acceptation et le respect des différences entre les gens. Pour eux, c'est une sorte de mesure préventive et c'est un acquis de connaissances pour les prochaines générations. Quant à nous, on est en train de mettre sur pied plusieurs nouvelles niches au Québec. On élargit

le domaine de l'approche par résolution des conflits. On déborde du scolaire vers l'ensemble de la société. »

Il conclut de la sorte : « En collaboration avec plusieurs autres, on espère qu'on pourra forger au Québec une nouvelle culture de résolution qui soit pacifique, effective et non conflictuelle. » Il s'agit d'une approche culturelle globale de la résolution des conflits par la médiation, qui part des jeunes pour s'étendre à toutes les couches de la société.

Pour information : téléphonez au CIRCM (514) 598-1522, ou visitez leur site Web : [www.circm.com](http://www.circm.com)