

Le harcèlement moral au travail : phénomène objectivable ou « concept horizon » ?

Analyse critique des définitions des phénomènes de victimisation au travail^[1]

Daniel Faulx, Sophie Delvaux

Daniel.Faulx@ulg.ac.be

Sophie.Delvaux@ulg.ac.be

Service de Psychologie Sociale des Groupes et des Organisations

Département « personne et société »

Université de Liège

Boulevard du Rectorat, 5/ B32

B 4000 LIEGE

BELGIQUE

I. Introduction

Harcèlement psychologique, harcèlement moral, *mobbing* ou *bullying* sont autant de concepts qui ont connu une évolution qui a de quoi nous étonner et nous interpeller.

D'une part, la rapidité avec laquelle ils se sont répandus au sein de la communauté scientifique, suscitant un nombre considérable de publications sur une thématique qui avait été quasi inexistante dans la recherche organisationnelle jusqu'aux années 90 (Zapf & Einarsen, 2001), est exceptionnelle dans le champ des sciences humaines. Lorsque l'on songe que l'article fondateur d'Heinz Leymann fut publié en 1990, et qu'en 1996, Schuster notait qu'il existait très peu d'études sur le *mobbing*, il s'avère impressionnant de constater que, quelques années plus tard, les communications scientifiques qui ont été réalisées sur ce thème se comptent par centaines, ce qui conduit certains auteurs à le caractériser de « champ de recherche des années 90 » (Hoel, Rayner & Cooper, 1999).

D'autre part, on connaît peu d'exemples de concepts scientifiques qui aient si vite et si largement émergé dans la société. L'évolution sociale du terme « harcèlement moral » peut toutefois être rapprochée de celle qu'a connue la notion d'exclusion. En effet, si l'expression « exclusion sociale » est apparue pour la première fois en 1974 (pour le harcèlement, la première référence connue date de 1976), ce n'est, elle aussi, qu'au seuil des années 90, qu'elle devient la référence centrale du débat social (Weinberg, 1996). Tout comme le harcèlement moral, elle a alors connu un succès médiatique rapide devenant une « référence presque incontournable » (Weinberg, 1996) et a suscité également des interrogations chez les chercheurs quant à la définition exacte à lui donner, tant les formes et les processus apparaissent multiples et complexes (Paugam, 1996). Cette multiplicité conceptuelle associée à une forte présence dans le discours scientifique et social a amené certains auteurs à parler de « concept horizon », au sens de « sorte d'idéal qui sert de référence pour penser la réalité », à l'instar de l'identité chez Levi-Strauss ou de l'intégration chez Schnapper (Paugam, 1996).

Faut-il voir dans cette similitude d'évolution autre chose qu'une simple coïncidence ? On notera que ces deux phénomènes recouvrent la problématique du rejet d'un individu par un ensemble organisé *via* un processus d'éviction systématique. Alors que, dans les années 70, le thème de l'inégalité sociale apparaît comme majeur (Weinberg, 1996), il semblerait que le grand public soit aujourd'hui sensible à une forme de personnalisation de ce débat. Le thème – collectif - de la lutte des classes se voit remplacer par une attention plus grande portée au parcours *d'individus* fragilisés. Dejourné (1998) estime que les syndicats se sont trouvés dépassés par les nouvelles idéologies patronales qui ont participé à ce type d'évolution sociologique, valorisant des notions comme le développement *personnel* au travail, l'épanouissement de *l'individu* par son intégration dans des projets professionnels, et ont tardé à considérer la place de l'individu et son bien-être comme préoccupation importante des travailleurs, restant davantage centrés sur des luttes collectives. Le législateur belge s'inscrit également dans cette nouvelle vision des rapports sociaux au travail, qui se manifeste par une attention grandissante portée aux individus en adoptant en 1996 la « loi sur le bien-être au travail ».

Parallèlement, le harcèlement moral est devenu un thème incontournable tant pour le monde politique que pour celui des organisations et des médias (Spurgeon, 1998).

Du point de vue politique, il n'aura fallu qu'une dizaine d'années pour que la question de la victimisation non-sexuelle au travail passe du statut de phénomène inconnu du législateur à celui de pratique illégale si l'on en juge par les lois édictées en Suède, Norvège, Belgique, France et aujourd'hui au Québec.

Le monde des organisations, quant à lui, a vu l'émergence de directives, de demandes syndicales, de règlements internes, de dispositifs de personnes de confiance, de démarches d'analyses des risques.

Enfin, la reconnaissance et l'attention portée par les médias, relayée par plusieurs *best sellers*, en ont fait un élément incontournable du débat sur la vie au travail, qui peut s'assimiler même à de la surmédiatisation (Viaux, 2004).

Toutefois, si on peut dire que le harcèlement est un terme familier au grand public, il n'en reste pas moins que *les images véhiculées par les médias l'emportent sur la subtilité des définitions qui sont mal connues* (Lapeyrière, 2004). Un des problèmes est que ce terme fait l'objet de beaucoup de définitions différentes, et par certains aspects, non concordantes. Ainsi, quand une personne se plaint d'être victime, elle draine avec elle un concept flou, sujet à discussion tant dans la communauté scientifique que dans les médias ou chez les praticiens. De plus, plusieurs autres termes s'apparentent à la problématique et sont également utilisés, ce qui accentue les risques de confusion.

Les professionnels et les témoins qui sont confrontés à des plaintes connaissent bien ce problème. Qu'il s'agisse de psychologues (Hirigoyen 2001), de médecins du travail (Gruslin, Italiano & Faulx 2002), des témoins ou des victimes elles-mêmes (Geuzaine & Faulx, 2003), ou encore des directions, des salariés et des syndicats (Lapeyrière, 2004), tous reconnaissent qu'il est extrêmement difficile de se situer face à ce phénomène et d'en donner une définition reconnue par tous et différencier d'autres problématiques.

Le moment semble donc venu, 15 ans après l'article de Leymann, de se livrer à l'analyse sémantique des concepts afin d'en découvrir les dimensions constitutives, et d'examiner les débats qu'elles suscitent.

1.2. Cadre théorique

Lors de nos recherches précédentes, nous nous sommes efforcés d'identifier des dimensions récurrentes et typiques des situations de harcèlement moral afin d'élaborer un modèle d'investigation à visée diagnostique ou clinique (Faulx, 2005).

Ce modèle est issu de l'analyse de contenu de 318 entretiens menés avec des personnes se percevant comme victimes de harcèlement moral au travail.

Cette recherche a débouché sur la mise à jour de cinq dimensions – appelés facteurs - constitutives du harcèlement moral :

- L'existence de dommages physiques, psychiques, sociaux ou professionnels chez la personne-cible (facteur « conséquences ») ;
- L'existence de comportements considérés comme violents par la victime (facteur « comportements ») ;
- Le développement de visions incompatibles de la réalité entre les partenaires (facteur « dissociation des cadres interprétatifs ») ;
- Une différence de ressources dans la relation (facteur « complémentarité ») ;
- Une inefficacité des stratégies mises en place par les victimes pour modifier leur situation (« échec du *coping* »).

Ces facteurs constitueront donc la trame de notre investigation sémantique autour de la question du harcèlement moral, et seront repris tout au long de cet article ^[2]. Ainsi, lors de l'étude de chaque définition, nous examinerons dans quelle mesure chacun des facteurs est présent ou non et comment il est décliné.

II. Recherche conceptuelle

II.1. Les concepts étudiés

Partant du constat (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003) qu'un certain nombre de concepts recouvrent des phénomènes très proches, nous sommes partis à l'exploration des définitions qui en étaient données par un grand nombre d'auteurs. Il s'agissait donc, d'abord, d'identifier les intitulés conceptuels pertinents. Dans la littérature francophone, on rencontre essentiellement les termes *harcèlement moral* (Hirigoyen, 2001), *harcèlement psychologique* (Soares, 1999 ; Soares, 2004) et *violence psychologique* ; en langue anglaise, *mobbing* , *harassment* , *bullying* , *victimisation* , et *terreur psychologique* réfèrent au même phénomène à savoir le mauvais traitement systématique d'un collègue, subordonné ou supérieur qui aboutit à des problèmes psychologiques, sociaux et psychosomatiques (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003). Les comportements hostiles au travail se rencontrent également sous les noms suivants : *workplace aggression* , *workplace incivility* , *emotional abuse* , *generalised workplace abuse* et *workplace harassment* (Keashly & Jagatic, 2003).

Les intitulés conceptuels une fois définis, nous avons investigué deux types de sources susceptibles de nous fournir des définitions reconnues et faisant l'objet d'un consensus social.

Le premier corpus de référence est constitué de textes légaux ou réglementaires en vigueur au niveau européen, ainsi que par les éléments faisant autorité en Belgique et en France.

Le second est constitué de définitions issues de la littérature scientifique en anglais et en français depuis 1990. Ces définitions doivent respecter deux conditions : avoir été publiées dans des articles soumis à la revue par les pairs ou des ouvrages à éditeur scientifique et avoir été citées au moins dans un autre article. Sans prétendre à l'exhaustivité complète de notre liste, celles reprises ci-dessous constituent donc un ensemble faisant autorité et duquel une vision des phénomènes de victimisation au travail est susceptible d'être dégagée.

Il est à noter que cet ensemble contient des définitions issues de différentes approches : de travaux cliniques, de démarches d'enquêtes, de démarches psychosociologiques ou encore sociologiques.

La démarche adoptée consistera à s'appuyer sur les facteurs de notre cadre théorique en constituant des « pôles » sémantiques, ceux-ci étant décomposés en composantes et en sous-composantes. Si le cadre théorique sert d'orientation à cette recherche, celle-ci inclut également l'identification d'autres questions qui sembleraient pertinentes par rapport à l'analyse critique des définitions de harcèlement moral au travail.

Afin de favoriser le confort de lecture, nous présenterons, dans le corps de l'article, les définitions qui nous semblent le mieux introduire les dimensions significatives des notions et concepts qui seront discutées dans cet article. Nous invitons le lecteur à se rendre à l'annexe pour consulter la liste complète des définitions étudiées dans le présent article.

II.2. Sélection de quelques-unes des définitions étudiées

7 Bullying

Bullying at work means harassing, offending, socially excluding someone or negatively affecting someone's work tasks. In order for the label bullying (or mobbing) to be applied to a particular activity, interaction or process has to occur repeatedly and regularly (e.g. weekly) and over a period of time (e.g. about six months). Bullying is an escalating process in the course of which the person confronted ends up in an inferior position and becomes the target of systematic negative social acts. A conflict cannot be called bullying if the incident is an isolated event or if two parties of approximately equal "strength" are in conflict (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003).

15 Mobbing

Enchaînement de comportements hostiles envers une personne intervenant, de manière quasi quotidienne et durant une longue période, ce qui l'amène dans une position d'impuissance avec des risques élevés d'exclusion (Leymann, 1996)

17 Harcèlement moral

Toutes les conduites abusives et répétées de toute origine, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes, et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à qui la loi s'applique lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant (Législation belge du 11 juin 2002).

24 Work harassment

Repeated activities, with the aim purpose of bringing mental (but sometimes also physical) pain and directed towards one or more individuals who, for one reason or another, are not able to defend themselves (Björkvist, Osterman & Hjelt-Bäck, 1994).

28 Emotional abuses at work

Interactions between organizational members that are characterized by repeated hostile verbal and nonverbal, often non physical behaviors directed at a person(s) such that the target's sense of him/herself as a competent worker and person is negatively affected (Keashly, 2001).

II.3. Tableau synthétique des unités sémantiques des définitions

PÔLE	COMPOSANTES	SOUS-COMPOSANTES	RÉFÉRENCE DÉFINITION
Pôle 1 : Conséquences			
	Pour la victime		
		Psychologiques / stress, Anxiété	1, 3, 9, 10, 11, 17,18,24,25,26,29,30
		Physiques	3, 16, 17,18,22,24,26,29,30
		Suicides	10
		Dignité	11, 16,17, 18,20
		Professionnelles / péril à l'emploi, sentiment d'incompétence, modification du contenu du travail	7, 11, 16,17,18,22,26,28
		Atteinte aux droits	16,18,22
		Destruction / désintégration du self	21,35
		Vie sociale	36
	Pour l'environnement de travail		
		Climat de travail	5, 11, 16, 17,22,29,33
		Dégradation des conditions de travail	16,18,22,29

PÔLE	COMPOSANTES	SOUS-COMPOSANTES	RÉFÉRENCE DÉFINITION
Pôle 2 : Comportements			
	Caractéristiques		
		Durée	2, 4, 5, 6, 7, 8, 13,15,21,25,34,35
		Répétition	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,13, 15,16,17, 18,19,20,21,22,23,24,25,28,33,34
		Infraction à la norme	29,31
		Non souhaités	10
	Types		
		Maltraitance	1
		Exclusion	12,14,15,19,33
		Intimidant	9
		Malveillant	9
		Humiliant	9, 10, 12,19
		Insultant	9, 10, 15, 31
		Abusifs	11, 17
		Rumeurs, moqueries	12,
		Verbal	3, 11, 12,20,23,27,28,33
		Non-verbal	11,12,23,27,28,33
		Relatifs à l'organisation	21,32
		Discriminante	26
		Diminuant	26,27
		Absence de considération	31

PÔLE	COMPOSANTES	SOUS-COMPOSANTES	RÉFÉRENCE DÉFINITION
Pôle 3 : Ressources			
	Différentes		
		Abus de pouvoir / Inégalité des ressources	2, 5, 7, 9, 10, 13, 15,27
		Difficilement mobilisables/ Impossibilité de défendre/ Impuissance	2, 4, 5, 8, 13, 15,24
Question 1 : Intentionnalité	Intentionnalité		1,10,18,21,24,29,30,31
	Non intentionnalité		17,18
Question 2 : Conflit		Présence d'un conflit	2, 5, 7, 37

III. Résultat de l'analyse sémantique

III.1. Composantes des définitions

Comme on peut le voir dans le tableau ci-dessus, trois facteurs identifiés dans notre cadre théorique se retrouvent dans les définitions. Il s'agit des facteurs « conséquences » (premier facteur), « comportements » (deuxième facteur) et « complémentarité » (troisième facteur) lié à la question des ressources. Nous en avons donc fait les trois pôles d'analyse principaux :

- pôle 1, les conséquences ;
- pôle 2 les comportements ;
- pôle 3 les ressources.

On peut, d'ores et déjà, noter que les deux premiers pôles se retrouvent dans la plupart des définitions, mais sont déclinés de manières différentes selon les auteurs, ce qui amène à des conceptions parfois contrastées. Le pôle des ressources prête davantage à des divergences fondamentales de point de vue. Il sera discuté la place du facteur « échec du *coping* » (cinquième facteur) dans le cadre du troisième pôle.

À côté de ces trois pôles, deux questions semblent constituer des objets de débat dans les définitions actuelles : la problématique de l'intentionnalité et la place du conflit dans le processus. Ces questions seront traitées après l'étude des trois pôles.

III. 1.1. Pôle « conséquences »

Le pôle des conséquences se divise en deux composantes : les conséquences sur la « victime », ou « cible », d'une part, et d'autre part, les conséquences sur l'environnement de travail. Dans les définitions étudiées, on peut remarquer une attention plus forte portée aux conséquences sur la cible que sur l'environnement. Toutes les définitions qui parlent des conséquences sur l'environnement mentionnent également celles sur la cible, alors que l'inverse est loin d'être vrai. Au total, et à titre indicatif, on dénombre 41 sous-composantes portant sur les conséquences pour la cible pour 11 sur les conséquences organisationnelles.

Ceci peut sembler étonnant dans la mesure où l'étude des *causes* du harcèlement moral au travail s'est, au contraire, fortement centrée sur les facteurs organisationnels à la base du phénomène. Dans l'étude des phénomènes de victimisation au travail, il semble que l'on assiste à un renversement des perspectives dans l'approche des causes et des effets : l'étude des causes se penche essentiellement sur les facteurs organisationnels plutôt que personnels, alors que celle des conséquences s'est penchée essentiellement sur les effets sur les personnes plutôt que sur l'organisation.

Il est possible que cette vision tronquée du phénomène résulte de la popularité subite de celui-ci et de sa médiatisation importante, ainsi que de la volonté de sensibiliser le public, ce qui a amené à présenter l'enchevêtrement des causes et des effets de manière simplifiée.

Il s'agissait aussi probablement d'aller à l'encontre des idées reçues qui stigmatisaient l'inadaptation des personnes à leur environnement de travail pour proposer une vision alternative.

Quoiqu'il en soit, il est intéressant de se pencher plus avant sur la manière dont ces conséquences sont déclinées dans les définitions.

L'attention a été dirigée principalement sur l'impact psychologique (12 définitions), et physique (9 définitions). On relève également l'impact sur la vie professionnelle du sujet (8 définitions), l'atteinte à la dignité (5 définitions) et aux droits (3 définitions). On peut s'étonner du peu de visibilité donné à la question de la "violation de droit", qui s'explique peut-être par la récence de l'apparition du thème dans les milieux juridiques.

On voit très peu apparaître dans les définitions les conséquences sur la vie sociale du sujet, tels l'isolement et la fragilisation du tissu relationnel ou familial (1 définition) et il n'est fait aucune mention des difficultés financières qu'il peut connaître, alors que ces éléments sont mentionnés dans plusieurs études cliniques (par exemple Geuzaine & Faulx, 2003 ; Leymann, 1996 ; Zapf, 2001).

Concernant les conséquences sur l'organisation, les auteurs abordent deux grandes catégories : les conséquences sur les conditions de travail d'une part, et les conséquences sur le climat social et relationnel de l'organisation d'autre part. Ces aspects mériteraient certainement des études approfondies pour voir dans quelle mesure ces variables sont affectées par le harcèlement.

Il semble bien donc que la question des conséquences, tant pour la « cible » que pour l'environnement de travail, constitue un trait majeur des phénomènes de victimisation au travail. Dans une perspective de diagnostic, il est donc incontournable de se pencher sur cette question. Toutefois, il est à noter d'une part que les conséquences sont décrites de manière assez variées selon les auteurs et peuvent recouvrir différents domaines, et d'autre part, que ces manifestations peuvent être communes à d'autres phénomènes de souffrance au travail, ce qui positionne les conséquences comme un pôle nécessaire mais non suffisant de la victimisation au travail.

III.1.2. Pôle comportements

Deux composantes des comportements sont abordées dans les définitions : les *caractéristiques* des comportements et les *types* de comportements.

En ce qui concerne les caractéristiques de comportements, on retrouve deux éléments phares de la définition de Leymann que sont la fréquence et la durée. D'emblée, on observe qu'ils ont retenu l'attention des auteurs de manières différentes.

En effet, la répétition - le fait que le processus soit constitué d'actes fréquents - semble faire l'objet d'un assez large consensus (22 définitions). Ceci va dans le sens de l'analyse sémiologique du terme « harcèlement », qui montre que ce terme a pour racine « herseler » signifiant « l'action de soumettre quelqu'un sans répit à des petites attaques *réitérées*, à des assauts *renouvelés* » (Garcia, Hue, Opdebeek & Van Looy, 2002).

En revanche, on trouve de manière moins consensuelle la notion de durée, qui suggère que le processus doit s'étaler sur un certain temps (12 définitions). Le seuil de durée de six mois proposé par Leymann ne manque pas de poser question. En effet, on observe des harcèlements qui peuvent se dérouler sur des périodes plus courtes (Geuzaine & Faulx, 2003), et dans ce cas, c'est peut-être une notion d'intensité qu'il serait nécessaire de développer afin de contrebalancer ces deux notions strictement quantitatives (Faulx, 2004).

De manière plus marginale, deux définitions évoquent la question de la déviance par rapport à une

norme. Elles font toutes deux référence à des normes « organisationnelles ». Cet élément de contexte apparaît comme fondamental, mais n'est pas sans poser question dans la mesure où certaines organisations peuvent avoir des normes autorisant, justifiant, voire encourageant des comportements ou des pratiques violents, procédant à la banalisation du mal, telle que l'a décrite Dejours (1998).

On notera également que la question des normes juridiques n'est pas abordée, alors même qu'on est dans un contexte législatif qui s'efforce de normaliser les comportements violents au sein des entreprises.

Les types de comportements offrent un tableau contrasté. On trouve les sous-composantes suivantes dans les définitions : maltraitance (1 occurrence), exclusion (5), intimidation (1), malveillance (1), humiliation (4), insultes (4), abus (2), discrimination (1), dévalorisation (2), déconsidération (1), verbaux (8), non-verbaux (6), relatifs à l'organisation (2).

On peut remarquer que les dix premières sous-composantes précitées relèvent d'une description des comportements en fonction de leur effet sur la victime, non en fonction de leur caractère intrinsèque, ce qui n'est pas sans poser question sur la différence entre comportement et conséquence.

De manière générale, on voit que les types proposés sont très divers et qu'aucun item ne semble se profiler de manière dominante. Ainsi, si toutes les définitions font référence à des comportements « hostiles », la caractérisation de l'hostilité est très différente d'un auteur à l'autre. On est au-delà d'une simple collection de synonymes, il s'agit de termes qui recouvrent des formes d'agressions différentes tant en manifestations qu'en conséquences sur l'individu. On peut donc dire à l'heure actuelle qu'il n'existe pas de consensus sur la nature des comportements hostiles, et cela même si cet aspect est reconnu comme fondamental.

En conclusion des deux premiers pôles que nous venons de développer, on peut noter que les conséquences (facteur 1) et les comportements (facteur 2) sont repris dans l'ensemble des définitions étudiées même si c'est parfois de manière assez différente. Ils constituent, à ce titre, la base d'un consensus sur la manière de définir les phénomènes de victimisation au travail.

Il n'en va pas de même pour les trois facteurs suivants : la dissociation des cadres interprétatifs, la complémentarité et l'échec du coping.

Si la dissociation des cadres interprétatifs n'apparaît pas dans les définitions, les deux derniers facteurs, la complémentarité et la mise en échec du coping, sont abordés dans un troisième pôle que nous avons intitulé ressources, dans la mesure où ces éléments ont émergé de manière groupée dans ces définitions.

III.1.3. Pôle ressources

Ce pôle traite du déséquilibre ou non des ressources entre « harceleur(s) » et « harcelé(s) ».

Certains auteurs (8 définitions) considèrent que pour parler de harcèlement, on doit constater un déséquilibre dans les ressources ou le pouvoir dont les acteurs disposent. Nous avons retenu les termes « *abus de pouvoir / inégalité des ressources* » pour décrire cette première composante du pôle ressources. Cette inégalité est décrite notamment en terme de « forces inégales ». La question qui se pose ici est toutefois de savoir quelle est la nature de ces « forces inégales ».

Il pourrait s'agir de ressources de trois types différents (Geuzaine & Faulx, 2003).

Elles peuvent être liées au statut hiérarchique, dans la mesure où la relation de pouvoir organisationnel va doter de possibilités celui qui s'en trouve pourvu : pouvoir d'évaluer, d'ordonner, de fixer des standards de qualité, par exemple.

Elles peuvent aussi être liées à la maîtrise d'éléments particuliers nécessaires à l'autre, ce qui offrira des ressources aux protagonistes qui les possèdent : ressources liées à l'organisation matérielle, telles

un pouvoir de décision sur l'attribution d'horaires ou de locaux, la possession de clés ou de codes d'accès, la maîtrise d'un matériel spécifique ; ressources relationnelles telles que la connivence avec un supérieur hiérarchique, une bonne intégration dans un groupe de travail, une connaissance des clients importants, des liens avec des décideurs, ... Il peut également s'agir de compétences : la connaissance informatique, la maîtrise d'outils techniques particuliers, la connaissance d'une langue.

Enfin, il peut même s'agir, comme dans les cas de « séduction perverse », d'une situation d'emprise qui donne à un des deux acteurs des moyens psychologiques d'obtenir l'ascendant sur l'autre (Hirigoyen, 1998).

Pour tous ces auteurs, une forme de complémentarité dans la relation est donc nécessaire pour parler de victimisation au travail. Elle se manifeste par une inégalité de forces entre les protagonistes.

D'autres auteurs abordent cette question de l'inégalité par un autre angle, qui ajoute, en plus de la question de l'inégalité, des phénomènes qui s'approchent de ce que nous avons appelé la mise en échec des stratégies de coping. Nous avons appelé cette deuxième composante de pôle ressources « *difficulté de se défendre, impuissance* ». Cette impuissance peut résulter de deux difficultés distinctes : soit disposer de moins de ressources que son « agresseur », soit être dans l'impossibilité ou la difficulté à *mobiliser* les ressources dont on dispose.

De nouveau, la nature de ces ressources est non-explicitée par les auteurs, comme par exemple Björkvist, Osterman & Hjelt-Bäck (1994) qui mentionnent que les personnes ne peuvent se défendre seules "pour une raison ou une autre".

Ce point de vue est recoupé partiellement par les études qui démontrent que les victimes de harcèlement moral au travail ne parviennent pas à mettre au point des stratégies efficaces pour mettre un terme à la victimisation dont elles sont l'objet (Zapf & Gross, 2001).

Contrairement aux deux premiers pôles, il semble donc bien exister un véritable débat pour savoir si l'inégalité des ressources est un élément nécessaire pour parler de victimisation au travail.

III.2. Deux débats en question

III.2.1. La problématique de l'intentionnalité

La problématique de l'intentionnalité se situe au cœur d'un débat entre psychologues, intervenants, juristes, législateurs.

On voit dans les définitions proposées que certains auteurs considèrent que l' « agresseur » doit agir intentionnellement pour ainsi parler de harcèlement (8 définitions). Cela se décline sous divers termes : certains utilisent l'adjectif « délibéré », d'autres parlent de finalité (« avec pour but de... »), d'autres encore estiment que l'agresseur doit agir « volontairement ».

En outre, certains auteurs distinguent l'intention consciente de l'intention inconsciente (Drida, Engel, & Litzenberger, 1999). Hirigoyen définit cette différence de la manière suivante : l'intention consciente signifie *j'ai envie de lui faire mal*, et l'intention inconsciente s'exprime en *je ne veux pas lui faire de mal mais c'est plus fort que moi, je ne peux pas m'en empêcher* (Hirigoyen, 2001).

A contrario, on trouve, dans deux définitions, l'expression "comportements ayant pour effet ou pour objet", ce qui suggère qu'on pourrait parler de harcèlement sans pour autant qu'il y ait eu une intention de provoquer un effet nocif sur la cible.

Les autres définitions reprises dans cet article, en ne se prononçant pas sur le caractère intentionnel ou non, laissent plutôt supposer que ce critère ne constitue pas une composante nécessaire pour parler de victimisation au travail. Ces définitions ont plutôt comme optique de décrire le processus indépendamment de la volonté des acteurs d'y entrer et de le perpétuer.

On se trouve donc en présence de trois positions différentes, une première qui donne une place importante à la notion d'intentionnalité et qui en fait un critère déterminant, une seconde qui affirme la possibilité de l'existence d'un harcèlement y compris en l'absence d'intention, et une troisième qui n'aborde pas cette notion.

III.2.2. La place du conflit

La question de la différence et des similitudes entre conflit et harcèlement moral a été débattue par plusieurs auteurs au travers de leurs définitions. Pour certains, le conflit est une étape dans le processus du harcèlement qui en constituerait une forme extrême (Resch & Shubinski, 1996; Leymann, 1996). Pour d'autres, au contraire, la différence fondamentale entre le harcèlement moral et le conflit réside dans l'inégalité des forces en présence, alors que Hubert et Van Veldhoven (2001) situent la différence dans la régularité et la fréquence des comportements.

De manière plus large, la place du conflit dans le processus du harcèlement moral au travail constitue une question cruciale relative à la conception du phénomène.

Pour de nombreux chercheurs, comme l'ont montré Hoel, Rayner & Cooper (1999) dans une revue de la littérature sur le bullying, il est important d'adopter un point de vue sur le conflit dans l'étude du bullying (Keashly & Nowell, 2002). Ce point de vue est également celui de l'approche fonctionnaliste du harcèlement moral, qui défend l'idée que le harcèlement moral est un dysfonctionnement notamment lié à la dégénérescence d'un conflit (Poilbot-Rocaboy, 2003).

Ainsi, plusieurs chercheurs se sont mis à étudier les liens entre relations de victimisation et de comportements hostiles au travail et conflit dans une logique de gradation, la victimisation au travail apparaissant comme une forme extrême de conflit. Dans ce cadre, des modèles d'escalade conflictuels ont été proposés par Leymann (1996), Bjorkvist (1992) ou encore Van de vliert (1992) pour rendre compte de l'évolution d'un conflit vers le harcèlement. D'autres ont utilisés des modèles existant comme celui de Glasl dans une même perspective.

La problématique qui se pose est donc de situer à quel stade d'évolution se situe un harcèlement dans le processus de dégradation d'un conflit.

Dans cette optique, on peut considérer le bullying comme le résultat d'une escalade de conflits interpersonnels (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2002) et qui constitue une forme particulièrement haute (escalated) de conflit (Keashly & Nowell, 2002), ou encore une forme non résolue de conflit qui a atteint un haut niveau d'escalade et est devenu déséquilibré (Zapf & Gross, 2001). Leymann (1996) avait adopté un point de vue similaire puisqu'il considérait le mobbing comme le stade avancé d'un conflit qui a dégénéré.

Il existe donc un réel espace d'investigation sur les liens entre harcèlement et conflits, dans la mesure où les deux réalités sont différentes, mais où il apparaît que des similitudes peuvent être observées dans les conséquences qu'elles provoquent ou les comportements qu'elles génèrent.

IV. Conclusion

Comme de nombreux auteurs l'ont noté, le harcèlement jouit incontestablement d'une popularité tant auprès des scientifiques que du grand public. Malgré les nombreuses tentatives d'étudier et de définir le phénomène, et malgré le fait qu'il nous soit devenu extrêmement familier, on s'aperçoit au terme de ce tour d'horizon, qu'un certain nombre d'aspects suscitent des débats et des divergences de vues.

Si l'on se reporte à Quine (1995) qui commentait les éléments saillants des définitions du bullying, on voit qu'il pointait trois caractéristiques : le fait que la définition soit centrée sur les effets sur la victime plutôt que les intentions de celui qui agresse, l'existence d'effets négatifs sur la victime, et la persistance du comportement.

Les résultats qui ressortent de cette étude recourent partiellement son analyse. Certes, les définitions sont essentiellement centrées sur les effets sur la personne cible, cependant on remarque que plusieurs auteurs reconnaissent comme pertinent, voire fondamental, le fait que les actes hostiles soient perpétrés de manière intentionnelle. L'intentionnalité ou non des comportements de victimisation au travail constitue probablement aujourd'hui un des éléments de nature à diviser le plus les chercheurs et les intervenants.

En ce qui concerne les effets sur la cible, on trouve bien un consensus sur le fait que les situations de harcèlement provoquent des conséquences dommageables pour les individus. On peut remarquer toutefois que les domaines touchés chez l'individu peuvent varier d'un auteur à l'autre. Il est également à signaler que les conséquences organisationnelles ou environnementales, voire celles sur les témoins (Soares, 2002), ont été également prises en compte.

Quant à la persistance du comportement, il s'agit effectivement d'un trait caractéristique des définitions. Toutefois, les auteurs sont plus partagés sur les autres caractéristiques des comportements comme la durée et les types de comportements. Plus particulièrement la nature des comportements hostiles est très différente d'une définition à l'autre.

Il ressort également de cette analyse que la problématique des ressources des protagonistes est importante à considérer. Même si cet aspect est peu mis en valeur dans la littérature, il constitue la clé de voûte de plusieurs définitions. Cela peut se présenter, comme nous l'avons dit, soit sous une forme de déséquilibre des forces en présence (par exemple grâce à l'utilisation du pouvoir hiérarchique), soit sur une impossibilité pour la victime de mobiliser les ressources dont elle dispose, ce qui rejoint des conceptions de l'abus qui affirment qu'une personne abusée peut se voir convaincue par son abuseur qu'elle est sans ressources (voir Hirigoyen, 1998 ; Peronne & Naninni, 1996).

Enfin, dernier élément envisagé dans cet article, la place du conflit dans les processus de harcèlement reste une question finalement peu investiguée de manière empirique, même si la liaison entre la conflictualité et le harcèlement est apparue très vite dans la littérature.

En guise de conclusion, on dira que le concept de harcèlement moral au travail, à l'instar de celui d'exclusion sociale évoquée en début d'article, se profile peut-être davantage comme un « concept horizon » que comme une réalité évaluable et précise. On voit, dès lors, quel défi se présente lorsqu'on entreprend une démarche de type législative qui suppose poser des diagnostics précis pour cette réalité complexe.

Considérer les multiples formes cliniques d'aliénation sociale dans le travail (définition proposée par Dejours, 2003) nécessite probablement que l'on étudie non seulement le harcèlement, mais aussi les divers phénomènes liés à la victimisation, au déséquilibre des ressources, au conflit, à la violence et à la souffrance sur le milieu de travail, afin de calibrer l'aide et le diagnostic de la manière la plus adéquate possible.

V. Références

Andersson, L. M. and Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.

Au bas de l'échelle. (1998). *Contrer le harcèlement psychologique au travail : une question de dignité.* Montréal

Baron, R. A. and Neuman, J. H. (1996) Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive behavior*, 22, 161-173.

Björkvist, K., Osterman, K. & Hjelt-Bäck ,M. (1994). Aggression among university employees.

Aggressive behavior, 20, 3, 173-184.

Brodski, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto : Lexington Books, DC Health and Company

Comité consultatif pour la sécurité, l'hygiène et la protection de la santé sur le lieu de travail de la Commission européenne

Conseil économique et social, (2001). *Le harcèlement moral au travail*. Paris les Éditions des Journaux Officiels, p. 59

Debout, M. (2001). *Le harcèlement moral au travail. Avis et rapports du Conseil économique et social*. Paris : Journaux Officiels.

Dejours, C. (1998). *Souffrance en France*. Paris : Seuil

Dejours, C. (2003) dans <http://perso.club-internet.fr/lextel/>,

Di Martino, V., Hoel, H., Cooper C.L., (2003). *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*.

Drida, M., Engel, M., & Litzenberger, M. (1999). Du harcèlement moral ou la violence discrète des relations de travail. In : *Violence et Travail*. Paris : CNAM, 91-100

Einarsen, S. & Hoel, H. & Zapf, D. & Cooper C. L. (2003). The concept of bullying at work : the european tradition. In S. Einarsen , H. Hoel, D. Zapft & C. L. Cooper (Eds), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (chap .1 pp 3-30). London: Taylor & Francis

Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work : Epidemiological Findings in Public and Private Organization, *European Journal of Work and Organizational psychology*, 5 (2), 185-201

Einarsen, S., Raknes, B. I. and Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organisational Psychologist*, 4, 4, 381-401.

Faulx, D. (2005). In Battistelli, A., Depolo, M., Fraccaroli, F. (sous la direction de). *La qualité de la vie au travail dans les années 2000*. Actes du 13^{ème} Congrès de Psychologie du Travail et des Organisation de Langue Française. CD-rom. Bologna : CLUEB.

Faulx, D., Ericum, F. & Horion, E. (2005). Effet Gavroche et relations hyperconflictuelles de travail. *Interactions*, vol. 9, n°1, printemps, pp.89-117

Faulx, D. (2004). Le phénomène d'hyperconflit. Actes du colloque *Violence et harcèlement au travail* du 13 avril 2004, Université Laval, Québec.

Faulx, D. & Geuzaine, C., (2000). Le harcèlement moral au travail, état des lieux et pistes de développement. *Médecine de Travail et Ergonomie*, Volume XXXVII, N°3, pp.135-147

Garcia, A., Hue C., Opdebeeck, S., & Van Looy J. (2002). *Violence au travail, harcèlement moral et sexuel : caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins*. Université Catholique de Louvain.

Geuzaine, C. & Faulx, D. (2003). Au delà de l'irrationalité, vers une psycho-logique du harcèlement moral au travail. *Les cahiers internationaux de Psychologie Sociale*. 58, 7-18

Gruslin, I., Italiano P. & Faulx D. (2002). Le médecin du travail face au harcèlement moral, constats et perspectives. *Médecine de Travail et Ergonomie*, volume XXXIX, n°2, pp. 61-68

Harcèlement moral Législation française (article L 122-49, paragraphe 1 du code du travail)

Hirigoyen M.-F. (1998) *Le Harcèlement Moral, la violence au quotidien*. Paris.

Hirigoyen, M.-F. (2001). *Malaise dans le travail : harcèlement moral – démêler le vrai du faux*. Paris : Syros.

Hoel, H., & Copper , C.L., (2000). Destructive Conflict and Bullying at Work. Manchester School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology

Hoel H.,Rayner C., & Cooper C. (1999). Workplace bullying. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 14, pp.195-230

Hubert, A.B. & van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable

behavior and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 415-424.

IRS (1999) p.10

Keashly , L. (2001). Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: The target's perspective. *Violence and Victims* , 16, 3, 233-268.

Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace : Conceptual and empirical issues. *Journal of emotional abuse*, 1, 85-117.

Keashly, L., Trott, V. & MacLean, L.M. (1994). Abusive Behavior in the Workplace : A preliminary investigation. *Violence and Victims*, 9(4), 341-357

Keashly, L.,& Jagatic, K. (2003). By any other name : American perspective on workplace bullying. In *Bullying and emotional abuse in the workplace : International perspectives in research and practice* (Chap. 2 pp. 31-61). London : Taylor and Francis.

Keashly, L. & Nowell, B. (2003). Conflict, conflict resolution and bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapft & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (chap. 2 pp. 31-61). London: Taylor & Francis.

Législation belge du 11 juin 2002

Lapeyrière, S. (2004). Le harcèlement moral. Une affaire collective et culturelle. *Travail et Emploi n°97*. Janvier pp. 29-43.

Leymann H., (1996). The content and development of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational psychology*, P. Henriot (Ed.)

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126

Leymann, H. (1996). *Mobbing : la persécution au travail*. Paris : Seuil

Leymann, H.,(1996). The content and development of mobbing at work. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184

Namie, G. and Namie, R. (2000). *The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job*. Naperville, IL: Sourcebooks

O'Moore, M., Seigne, E, McGuire, L., & Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety – Australia NZ*, 14(6), 569-574

Olweus, D. (1986). *Mobbing. Vad vi vet och vad vi kan göra*. Stockholm: Liber Salin, D., (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals : A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441.p. 26-27

Paugam, S. (1996). L'exclusion, état des recherches. *Sciences Humaines*, 13, pp.12-14

Perronne, R. et Nannini, M. (1996). Violence et abus sexuels dans la famille, Une approche systémique et communicationnelle. ESF

Glasl, F. (1982). The process of conflict escalation and role of third parties. In G.B.J. Bomers & R. Peterson (Eds.). *Conflict management and industrial relations* (pp.119-140). Boston : Kluwer Nijhoff.

Quine, L. (1999). Workplace Bullying in NHS Community Trust : Staff Questionnaire Survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.

Resch ,M. & Schubinski M (1996). Mobbing, Prévention and management in organizations , *European Journal of Work and Organizational psychology*, P. Henriot (Ed.)

Richman, J. A., Rospenda , K. M., Nawyn, S. J. and Flaherty, J. A. (1997). Workplace harassment, and the self-medication of distress: A conceptual model and case illustrations. *Contemporary Drug Problems*, 24, 179-199

Robinson, S.L. & Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academic of Management Journal*, 38, 555-572.

Soares, A. (1999). La violence (in)visible au travail, le cas du harcèlement psychologique. *In Violence et Travail, Paris :CNAM, 191-201*

Soares, A (2004). Comme 2+2=5. Le harcèlement psychologique chez les ingénieur(e)s d'hydro-québec. Montréal

Schneider, K. T., Hitlan , R. T. and Radhakrishnan, P. (2000). An examination of the nature and correlates of ethnic harassment experiences in multiple contexts. *Journal of Applied Psychology*, 85, 1, 3-12.

Schuster, B. (1996). Rejection, Exclusion and Harassment at Work and in Schools, *European Psychologist*, vol.1, n°4, dec. 1996, pp. 293-317

Spurgeon, A., (1997). Bullying in adult life : Commentary, *Journal of Community and Applied Social Psychology*, Vol.7 (3), 240-244

Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 2, 178-190.

Thylefors, I. (1987). Syndabockar. Om utstötning och mobbning i arbetslivet (Spacegoats. Exclusion and bullying in worklife). Stockholm : Natur och Kultur

UNISON (1997). *Bullying at work, bullying survey report*. London: UNISON

Van de Vliert (1998). Conflict and conflict management. In P.J.D. Drenth, H. Thierry and C.J.J. de Wolff (Eds.). *Handbook of Work and Organizational Psychology, Book 3 : Personnel Psychology*. Hove Psychology Press, pp.351-376.

Viaux, J.-L. (2004). Harcèlement et psychotraumatisme. *Stress et Trauma; 4 (3) : pp. 163-171*

Weinberg, A. (1996). Lien social: fracture ou fragmentation ? *Sciences Humaines*, 13, pp.5-9

Wilson, C.B. (1991). U.S. Businesses suffer from workplace trauma. *Personnel Journal*, July, 47-50

Zapf D. & Einarsen S. (2001). Bullying in the workplace : Recent trends in research and practice – an introduction. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 10 (4), dec. :369-373

Zapf D. & Gross C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying : a replication and extension

Zapf D. & Leymann H., (1996) Mobbing and victimisation at work., *European Journal of Work and Organisational Psychology*, P. Henriot (Ed.), 5 (2), pp. 161-164

Zapf, D.,(1999) Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work, *International Journal of Manpower*,20(1/2), 70-85.

VI. Annexe

1 Workplace bullying

The deliberate, hurtful and repeated mistreatment of a Target (the recipient) by a bully (the perpetrator) that is driven by the bully's desire to control the Target...encompasses all types of mistreatment at work ... as long as the actions have the effect, intended or not, of hurting the Target, if felt by the Target (Namie & Namie, 2000).

2 Bullying

Bullying is a problem in some workplaces and for some workers. To label something bullying, it has to occur repeatedly over a period of time, and the person confronted has to have difficulties defending himself/herself. It is not bullying if two parties of approximately equal 'strength' are in conflict or the incident is an isolated event (Einarsen & Skogstad, 1996).

3 Bullying

Bullying is destructive behaviour. It is repeated aggression, verbal, psychological and physical, conducted by an individual or group against others. Isolated incidents of aggressive behaviour, while no to be tolerated, should not be described as bullying. Only inappropriate aggressive behaviour that is systematic and enjoyed is regarded as bullying (O'Moore, Seigne, McGuire, & Smith, 1998).

4 Bullying

A situation where one or several individuals persistently over a period of time perceive to be on the receiving end of negative actions from one or several persons, in a situation where a target of bullying has difficulty in defending him/herself against these actions. We will not refer to one-off incidents as bullying (Hoel & Copper, 2000).

5 Bullying

Repeated and persistent negative acts that are directed towards one or several individuals, and which create a hostile work environment. In bullying, the targeted person has difficulties defending himself; it is therefore not a conflict between parties of equal strength (Salin, 2001).

6 Bullying

A student is being bullied or victimised when he or she is exposed, repeatedly and over time, to negative actions out the part of one or more other students (Olweus, 1986).

7 Bullying

Bullying at work means harassing, offending, socially excluding someone or negatively affecting someone's work tasks. In order for the label bullying (or mobbing) to be applied to a particular activity, interaction or process has to occur repeatedly and regularly (e.g. weekly) and over a period of time

(e.g. about six months). Bullying is an escalating process in the course of which the person confronted ends up in an inferior position and becomes the target of systematic negative social acts. A conflict cannot be called bullying if the incident is an isolated event or if two parties of approximately equal "strength" are in conflict (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003).

8 Bullying

Bullying emerges when one or several individuals persistently over a period of time perceive themselves to be on the receiving end of negative actions from one or several persons, in a situation where the target of bullying has difficulty in defending him or herself against these actions (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994).

9 Workplace bullying

Offensive, intimidating, malicious, insulting, or humiliating behaviour, abuse of power or authority which attempts to undermine an individual or group of employees and which may cause them to suffer stress (Unison, 1997).

10 Workplace bullying

Workplace bullying can be defined as unwanted, offensive and deliberately humiliating behavior towards an employee or group of employees. Bullying can entail unpredictable, unfair and often vindictive attacks on an individual's personal or professional performance. Bullying usually, but not exclusively, entails an abuse of management power or position. Bullying can lead to anxiety, loss of self-confidence, stress-related illness, physical ill health, mental distress and suicide (IRS, 1999).

11 Mobbing

Toute conduite abusive (gestes, paroles, comportements, attitudes, ...) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail (Hirigoyen, 2001).

12 Mobbing

Le mobbing comprend des comportements tels que donner des tâches humiliantes ou dénuées de sens, isoler socialement, menacer verbalement, maltraiter physiquement, répandre des rumeurs ou se moquer de la vie privée (Zapf & Leymann, 1996).

13 Mobbing / Psychological terror

Psychological terror or mobbing in working life involves hostile and unethical communication, which is directed in a systematic way by one or a few individuals mainly towards one individual who, due to mobbing, is pushed into a helpless and defenseless position, being held there means of continuing mobbing activities. These actions occur on a very frequent basis (statistical definition; at least once a week) and over a long period of time (statistical definition : at least six months) (Leymann, 1990; Leymann, 1996).

14 Mobbing

Mobbing at work means harassing, bullying, offending, socially excluding someone or assigning offending work tasks to someone in the course of which the person confronted ends up in an inferior position (Zapf, 1999)

15 Mobbing

Enchaînement de comportements hostiles envers une personne intervenant, de manière quasi quotidienne et durant une longue période, ce qui l'amène une position d'impuissance avec des risques élevés d'exclusion (Leymann, 1996)

16 Harcèlement moral au travail

Constituent un harcèlement moral au travail, tous agissements répétés visant à dégrader les conditions humaines, relationnelles, matérielles de travail d'une ou plusieurs victimes, de nature à porter atteinte à leurs droits et leur dignité pouvant altérer gravement leur état de santé et pouvant compromettre leur avenir professionnel (Debout, 2001)

17 Harcèlement moral

Toutes les conduites abusives et répétées de toute origine, externe ou interne à l'entreprise ou l'institution, qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes, et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à qui la loi s'applique lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant (Législation belge du 11 juin 2002).

18 Harcèlement moral

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel (Législation française, article L 122-49, paragraphe 1 du code du travail).

19 Harcèlement moral

Il s'agit d'un comportement négatif entre collègues ou entre supérieurs hiérarchiques et subalternes, par lequel la personne concernée est humiliée et agressée à maintes reprises, de manière directe ou indirecte, par une ou plusieurs personnes, dans le but- et avec comme résultats – de l'exclure (Comité consultatif pour la sécurité, l'hygiène et la protection de la santé sur le lieu de travail de la Commission européenne).

20 Harcèlement psychologique au travail

Toute action qui porte atteinte, par sa répétition ou sa gravité, à la dignité ou à l'intégrité d'une travailleuse ou d'un travailleur (...). Il peut prendre différentes formes et se traduire notamment par des insultes, des humiliations, des menaces, du chantage, des accusations parfois ouvertes, parfois exprimées à demi-mot, des insinuations non fondées, des représailles injustifiées, des critiques constantes portant plus sur la personnalité que sur le travail accompli (*Au bas de l'échelle*, 1998).

21 Harcèlement psychologique au travail

Une souffrance infligée sur le lieu de travail de façon durable, répétitive et/ou systématique par une ou plusieurs personnes à une autre, par tous moyens relatifs aux relations, à l'organisation, au contenu et aux conditions de travail en les détournant de leur finalité, manifestant ainsi une intention consciente ou inconsciente de nuire, voire de détruire (Drida, Engel & Litzenberger, 1999).

22 Harcèlement psychologique au travail

Tous agissements répétés visant à dégrader les conditions humaines, relationnelles, matérielles de travail d'une ou plusieurs victimes, de nature à porter atteinte à leurs droits et leur dignité, pouvant altérer gravement leur état de santé et pouvant compromettre leur avenir professionnel (Conseil économique et social, 2001).

23 Harcèlement psychologique au travail

C'est un processus destructif, constitué d'un enchaînement de propos et d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets pernicieux (Leymann, 1996).

24 Work harassment

Repeated activities, with the aim of bringing mental (but sometimes also physical) pain and directed towards one or more individuals who, for one reason or another, are unable to defend themselves (Björkvist, Osterman & Hjelt-Bäck, 1994).

25 Harassment

Repeated and persistent attempts by one person to torment, wear down, frustrate, or get a reaction from another. It is treatment that persistently provokes, pressures, frightens, intimidates, or otherwise discomforts another people (Brodski, 1976).

26 Generalised workplace abuse

Violations of workers' physical, psychological and/or professional integrities ... nonsexual yet psychologically demeaning or discriminatory relationships (Richman, Rospenda, Nawyn & Flaherty, 1997).

27 Abusive behavior / emotional abuse

Hostile verbal and nonverbal behaviors that are not tied to sexual or racial content, directed by one or more persons towards another that are aimed at undermining the other to ensure compliance from others (Keashly, Trott & MacLean, 1994).

28 Emotional abuses at work

Interactions between organizational members that are characterized by repeated hostile verbal and nonverbal, often non physical behaviors directed at a person(s) such that the target's sense of him/herself as a competent worker and person is negatively affected (Keashly, 2001).

29 Workplace deviance

Voluntary behavior that violates significant organizational norms and, in so doing, threatens the well-being of the organisation or its members, or both (Robinson & Bennett, 1995).

30 Workplace aggression

Efforts by individuals to harm others with whom they work, or have worked, or the organisations in which they are currently, or were previously, employed. This harm-doing is intentional and includes psychological as well as physical injury (Baron & Neuman, 1996).

31 Workplace incivility

Low-intensity deviant behavior with ambiguous intent to harm the target, in violation of workplace norms for mutual respect. Uncivil behaviors are characteristically rude and discourteous, displaying a lack of regard for others (Andersson & Pearson, 1999).

32 Abusive supervision

Subordinates perceptions of the extent to which supervisors engage in the sustained display of hostile verbal and nonverbal behaviors, excluding physical contact (Tepper, 2000).

33 Ethnic harassment

Threatening verbal conduct or exclusionary behavior that has an ethnic component and is directed at a target because of his or her ethnicity ... behavior that may be encountered on a daily basis and may contribute to a hostile environment, particularly for ethnic minorities (Schneider, Hitlan & Radhakrishnan, 2000).

34 Spacegoating

One or more persons during a period of time are exposed to repeated, negative actions from one or more other individuals (Thylefors, 1987).

35 Workplace traumas

The actual disintegration of an employee's fundamental self, resulting from an employer's or a supervisor's perceived or real continual and deliberate malicious treatment (Wilson, 1991).

36 Violence psychologique

Exercice intentionnel d'un pouvoir à l'encontre d'une personne ou d'un groupe portant préjudice à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

37 Bullying

Bullying differs from ordinary workplace conflicts in the respect that it consists of repeated and prolonged infringements of an employee's personal dignity (Mikkelsen, 2001).

38 Mobbing

Mobbing can be describe as humiliating, intimidating or hostile behaviour, directed at always the same person, which takes place frequently and over a long period of time and against which the victim has difficulties defending him- or herself (Hubert & van Velhoven, 2001).

39 Bullying

All those repeated actions and practices that are directed to one or more workers, which are unwanted by the victim, which may be done deliberately or unconsciously, but do cause humiliation offence and distress, and that may interfere with job performance and/or cause an unpleasant working environment (Einarsen, 1998).

[1] Cette recherche est menée grâce au support du Fonds Social Européen, du Service Public Fédéral de l'Emploi, du Travail et de la Concertation Sociale et de sa Cellule de Coordination des Projets FSE

[2] Pour plus de détails sur ce modèle, nous invitons le lecteur à consulter l'article en référence de Faulx (2005)

