

AIPTLF BOLOGNA 2004

13^{ème} Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations

Modèle d'investigation des situations de harcèlement moral et de souffrance relationnelle au travail dans une perspective de diagnostic différentiel

Daniel Faulx

Université de Liège
Département « personne et société »
Service de Psychologie Sociale des Groupes et des Organisations
Boulevard du Rectorat, 5/B32, 4000 Liège, Belgique
Daniel.Faulx@ulg.ac.be

Communication 53

Thème : Harcèlement

(Université de Liège, Belgique)

Résumé

Bien que harcèlement moral au travail soit devenu un thème de préoccupation majeur au cours des quinze dernières années, les professionnels n'en sont pas moins démunis en terme de démarche à adopter lorsqu'il s'agit de mener un entretien dans le but d'offrir une aide ou de formuler un diagnostic. A partir de l'analyse d'entretiens, cet article propose d'exposer une démarche en cinq temps destinée à aider le praticien à investiguer les dimensions essentielles d'une situation de conflit grave au travail.

Démarche d'investigation des situations de harcèlement moral dans une perspective d'aide et de diagnostic

Daniel Faulx

Université de Liège, Département « Personne et Société » en partenariat avec le Fonds Social Européen et le Service Public Fédéral de l'Emploi et du Travail

I. Problématique : une démarche d'investigation du harcèlement moral : pourquoi ?

Depuis une dizaine d'années, la problématique du harcèlement moral au travail est devenue une préoccupation importante tant pour le grand public que pour la communauté scientifique et les professionnels des organisations (Spurgeon, 1998). Selon certains, ce serait même « le champ de recherche des années 90 » (Hoel, Rayner & Cooper, 1999).

Malgré cela, et bien que des outils d'enquêtes comme le LIPT (Leymann, 1996b) ou le NAQ (Einarsen & Raknes, 1997) aient été créés, il n'existe à notre connaissance aucun modèle clinique permettant de guider le diagnostic du harcèlement moral. Pourtant cette question, suite aux évolutions qui marquent l'espace juridique européen, est devenue d'une importance cruciale. Il semble ne pas exister davantage de tentative de formalisation de démarche d'aide pour des personnes se sentant victimes de harcèlement moral.

Le but de cette communication est de définir des facteurs – ou éléments récurrents et typiques - qui composent le harcèlement moral et de proposer une démarche aidant les praticiens à conduire des entretiens dans une perspective d'aide ou de diagnostic.

II. Cadre théorique

La problématique du harcèlement, excepté dans sa dimension sexuelle, a été longtemps quasi inexistante dans la recherche organisationnelle et l'objet d'un tabou dans la vie des organisations (Zapf & Einarsen, 2001). Pourtant, dès les années '70, Brodski (1976), dans un ouvrage précurseur, définissait cinq catégories d'agissements abusifs au travail : le harcèlement sexuel, les insultes, l'abus physique, les pressions du travail ainsi que le phénomène de bouc émissaire. Toutefois, ce n'est que depuis le début des années '90 que l'étude du harcèlement moral au travail a émergé de manière distincte du harcèlement sexuel en Europe, aux Etats-Unis, en Australie et en Afrique du Sud (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003a).

Le terme de « mobbing », très présent dans les pays anglo-saxons, et qui désigne en éthologie les comportements d'attaques collectives à l'encontre d'un animal seul (Schuster, 1996), a été proposé par Leymann pour décrire des comportements hostiles qui, par un processus de stigmatisation systématique, entraînent l'éviction complète d'un individu du marché du travail (Leymann, 1996). Il a donné lieu à un courant de recherche très fertile sur les facteurs organisationnels des phénomènes de victimisation au travail et sur l'impact qui en résulte pour les victimes (voir par exemple Leymann, 1996a ; Zapf & Einarsen, 2001 ; Hoel, Rayner & Cooper, 1999).

Dans la littérature anglophone, divers termes sont utilisés pour décrire le phénomène d'agression venant d'un collègue, d'un subordonné ou d'un supérieur et conduisant à des problèmes sociaux, psychologiques et psychosomatiques pour la victime. *Mobbing*, *harassment*, *bullying*, *victimisation*, et *psychological terror* se réfèrent de manière fort proche à cette problématique (Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2003b).

Au niveau francophone, le concept le plus utilisé est celui de « harcèlement moral au travail ». Il a été défini par Hirigoyen (2001) comme *toute conduite abusive répétée qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne et met en péril son emploi et/ou dégrade le climat de travail*. Drida,

Engel et Litzenberger (1999), précisent que les moyens utilisés peuvent être relatifs aux relations, à l'organisation, aux contenus ou aux conditions de travail en les détournant de leur finalité, manifestant ainsi une intention consciente ou inconsciente de nuire voire de détruire. Dejours (1998), qui s'est penché de manière plus générale sur la souffrance au travail, a mis en évidence ce qu'il appelle « la banalisation du mal », qu'il définit comme une atténuation de l'indignation face à l'injustice et au mal. Ce processus de banalisation, qui résulte de nouvelles formes d'organisation du travail, expliquerait la fréquence des situations de souffrance au travail, la cruauté des harceleurs ainsi que l'incroyable résistance des victimes.

De manière générale, on peut noter que les définitions du harcèlement contiennent au moins les trois éléments qui suivent (Quine, 1999) : la répétition et la persistance d'actes hostiles, les effets négatifs et destructeurs sur la personne-cible, le fait que la définition soit centrée sur les effets subis par la personne cible et non sur les intentions de la personne qui harcèle.

III. Méthodologie

Nous nous basons sur une démarche de recherche-action en trois temps inspirée de Liu (1997) comprenant : la mise en place d'un dispositif d'entretiens individuels avec des personnes se sentant victimes de harcèlement moral, l'analyse des situations, un feedback des analyses vers les modes d'intervention (voir Geuzaine & Faulx, 2003). Cette démarche est qualitative et se base sur de l'analyse de contenus d'un total de 318 entretiens (34 + 50 + 184, voir plus bas).

Lors de la première étape (34 entretiens), nous avons procédé à un recueil de témoignages (voir Geuzaine & Faulx, 2000) qui se voulait essentiellement exploratoire, en veillant à orienter le moins possible le discours des personnes.

De là, nous avons précisé un canevas d'entretien sur des facteurs qui nous sont apparus comme importants pour aider les personnes, ce qui constituait un nouvel objectif, après celui de simplement recueillir le récit. Nous l'avons appliqué à 50 entretiens (voir Balhan & Faulx, 2001). Ces facteurs sont: les conséquences du harcèlement pour la personne-cible, les comportements violents auxquels elle était exposée, les causes du harcèlement, le contexte organisationnel et les réactions des victimes face aux comportements hostiles.

Pour la troisième étape (184 entretiens), nous avons étudié d'autres éléments qui nous semblaient apparaître dans nos entretiens et constituer des déterminants importants (voir Geuzaine & Faulx 2003) : la problématique du sentiment d'irrationalité chez les acteurs, les stratégies des victimes pour modifier leur situation, les univers cognitifs des protagonistes, la problématique du pouvoir entre les protagonistes, les logiques de dépendances entre harcelés et harceleurs.

Nous avons alors défini 5 facteurs qui nous semblent permettre une investigation utile et efficace d'une situation vécue comme du harcèlement moral au travail. Cette approche constitue le cœur de cette communication.

Dans la foulée de ces analyses d'entretien, nous avons réalisé deux études complémentaires : d'une part une étude de validation écologique du modèle d'investigation par les praticiens, et d'autre part, une enquête (n = 685) visant à éprouver la validité statistique de ces facteurs. Ces démarches seront présentées dans la partie discussion.

IV. Résultats : les facteurs identifiés

Les cinq facteurs suivants ont été identifiés

- 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 position dans la relation s'inscrivant dans un rapport de domination-soumission (facteur « complémentarité »)

- Une inefficacité des stratégies mises en place par les victimes pour modifier leur situation (facteur « échec du *coping* »)

IV.1. Les conséquences

Nos études mettent en évidence une souffrance importante des personnes touchées qui se caractérise par une perturbation du fonctionnement psychique, physique, professionnel ou social.

Elles recourent en cela de nombreuses autres études qui ont montré que la santé et le bien-être des personnes victimes de harcèlement moral étaient profondément atteints (Einarsen & Gemzoe Mikkelsen, 2003) : maladies graves (Leymann, 1996), problèmes psychiatriques (Vartia, 2001), problèmes financiers, occupationnels et exclusion professionnelle (Faulx & Geuzaine, 2000a), isolement social, troubles psychosomatiques (Leymann, 1990), anxiété (Matthiesen & Einarsen, 2001) suicides (Leymann, 1996c). Chez certaines victimes, l'impact observé est comparable aux syndromes post-traumatiques (Björkvist, Osterman & Hjelt-Bäck, 1991V ; Leymann & Gustafson, 1996).

Des obsessions, des idées noires, un discours répétitif, ainsi que des états dépressifs peuvent aussi se manifester régulièrement (Groebelinnhoff & Becker, 1996), tout comme des problèmes cognitifs (difficultés de concentration, irritabilité) (Hoel, Rayner & Cooper, 1999).

La détresse psychologique est significativement plus présente chez les victimes de harcèlement moral que dans la population globale (Soares, 2002). Dans ce registre, on remarque également une tendance surdéveloppée à considérer l'environnement de travail comme source de stress, de menace, de danger et de remise en question (Mikkelsen & Einarsen, 2002).

Nous avons également observé les phénomènes de destruction des tissus sociaux, désinvestissements affectifs, et sentiments d'échec professionnel et personnel, sentiments d'impuissance, de dépersonnalisation et d'aliénation, et l'impression de ne plus posséder de ressources pour faire face aux diverses situations de la vie.

IV.2. Les comportements

Comme il a été dit plus haut, le harcèlement moral se définit généralement par la présence d'actes hostiles ou violents. Il nous est apparu que ces actes pouvaient être examinés à l'aide de 5 sous catégories. Il s'agit de catégories qualitatives (intensité, typicalité des actes et variété catégorielle) et quantitatives (durée et fréquence).

Avant de les détailler, le concept de violence au travail peut ici nous aider à considérer des formes larges d'agression comme des actes hostiles. La violence au travail peut alors se définir comme « tout événement perpétré dans l'environnement professionnel, capable de produire des blessures physiques ou des séquelles psychologiques ou de menacer la vie ou l'intégrité physique des employés qui en sont victimes et témoins » (Gesbo Bernard, 2000). De la sorte, on prendra en compte sous ce terme des formes très diverses d'hostilité, depuis des attaques verbales ou psychologiques, jusqu'à des agressions physiques (Engel, 1998). Les auteurs s'exprimant sur le harcèlement moral ont d'ailleurs montré comment des actes hostiles qui se produisent de manière répétée et se déroulent dans le cadre d'un processus long, même faibles en intensité et peu dommageables en soi, peuvent constituer une situation violente (Leymann, 1996 ; Faulx & Geuzaine 2000).

Examinons maintenant les sous-catégories proposées ci-dessus. Pour la typicité, qui examine en quoi les comportements rapportés sont connus pour être ceux que l'on rencontre dans des situations de harcèlement moral, on peut se référer à des listes de comportements considérés comme typiques du harcèlement, comme celles de Brodski (1976) (*cf. supra*), de Leymann (1996a) ou encore celle que nous avons dégagée (Faulx, 2003).

L'*intensité* est une notion éminemment subjective. Entre une plaisanterie manquée et une véritable parole blessante, entre le déni systématique de quelqu'un et la simple indifférence, entre la critique justifiée et l'évaluation inique, il est souvent très délicat de tracer une ligne de démarcation. En l'absence de liste faisant l'objet de consensus sur ce point, le praticien est évidemment obligé de se référer à sa propre morale et ses propres standards culturels en la matière.

Enfin, outre l'occurrence de certains de ces comportements, il y a lieu de prendre en compte la *variété catégorielle*, c'est-à-dire la présence ou non de comportements appartenant à des catégories différentes. Dans le cas du harcèlement, le ou les agresseurs utilisent généralement un arsenal assez varié de comportements agressifs (Zapf, Knorz & Kulla, 1996). Certains cas se caractérisent tout particulièrement par une grande diversité d'actes hostiles (Faulx & Geuzaine, 2000a).

Pour ce qui est de la durée et de la fréquence, on considère généralement que le harcèlement moral s'inscrit dans un processus long et répétitif (Leymann, 1996, Hoel & Cooper 2000, Bjorkvist & al. 1994).

Pour examiner les comportements, il faudra donc mettre en perspective les aspects qualitatifs et quantitatifs. Ainsi, plus chacun de ces critères qualitatifs et quantitatifs sera élevé, plus on aura tendance à considérer les actes comme relevant du harcèlement moral.

IV.3. La dissociation des cadres interprétatifs

Il ressort de nos analyses de cas que la dissociation des cadres interprétatifs des acteurs d'un conflit constitue un indicateur pertinent à étudier. Pour l'appréhender, on confrontera non seulement la vision que les protagonistes ont des différents événements, mais surtout le *sens* global qu'ils donnent aux incidents critiques, et la manière dont ils ponctuent la situation (voir Watzlawick & al. 1972).

Si le cadre de référence - ou l'univers cognitif, affectif et émotionnel - construit par les individus les conduit à avoir une vision fondamentalement différente du sens que revêtent les actions de l'autre partie, on peut parler d'une dissociation cognitive. Les cadres interprétatifs et les ponctuations qui en découlent sont alors à ce point différents qu'il devient impossible pour les protagonistes de construire des visions de la réalité qui soient compatibles. Tout élément, tout événement survenant entre les parties sera lu comme signifiant par rapport au conflit et contribuera à l'alimenter. On parle dans ce cas d'aliénation conflictuelle (Monroy & Fournier, 1997).

Dans les situations de harcèlement moral, où ce processus est exacerbé, ces différences de cadre interprétatif provoquent notamment des effets de constructions de mythes autour de la victime, qui se voit systématiquement accusée de paranoïa ou de folie (Leymann, 1996a).

Ce processus ne sera toutefois pas présent dans les cas où un ensemble de rationalisations intervient pour justifier les comportements hostiles, et cela aux yeux des deux parties. On parle alors du processus de banalisation du mal (Dejours, 1998). On s'accordera à dire alors que c'est la situation économique, les contraintes de l'environnement, quand ce n'est pas « le destin » (Dejours, 1998) qui provoque cette souffrance, ce qui a pour effet de déplacer la conflictualité à l'extérieur du système. Ce sera également le cas dans les organisations se caractérisent par une culture de l'agression (Einarsen et Raknes, 1997) et où on a l'habitude de tolérer certains agissements qu'on ne tolérerait pas ailleurs comme des commentaires cinglants, des humiliations, ou des pratiques de bizutage, par exemple.

IV.4. La complémentarité

Le concept de harcèlement moral, contrairement à celui de conflit, même pathologique, porte en lui la notion de différenciation des positions dans la relation, ou de complémentarité. Dans le harcèlement moral, il y a, théoriquement, un harceleur et un harcelé, un agresseur et une victime, un abuseur et un abusé.

L'enjeu de ce critère est donc d'estimer si on se trouve dans le cadre d'une relation symétrique ou complémentaire (Bateson, 1977). Au-delà des écarts d'intensité des actes violents, la différence fondamentale repose sur le fait que le « dominant », ou « abuseur » utilise ses ressources pour imposer le jeu au partenaire. La dialectique autorité-responsabilité est alors pervertie, car la victime se voit attribuer la responsabilité de ce qui se passe, sans pour autant avoir le pouvoir de modifier la situation (Peronne & Nannini, 1996).

Dans le cadre des relations de travail, on parlera de relation complémentaire lorsque l'utilisation des ressources est déséquilibrée. Deux cas de figure peuvent se présenter. Dans le premier, une des deux parties dispose objectivement de beaucoup plus de ressources que l'autre. Ce critère a d'ailleurs été proposé par certains auteurs pour différencier *bullying* et conflit (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003). Dans le second, les deux parties disposent de ressources comparables, mais une des deux, dans la *manière* qu'elle a de les utiliser, impose une dynamique déséquilibrée dans la relation (Geuzaine & Faulx, 2003).

IV.5. L'échec systématique du coping

On constate que beaucoup de victimes sont dans l'incapacité de mettre fin au processus de harcèlement (Einarsen & Mikkelsen, 2003). Nous avons choisi, pour étudier cette question, de nous référer au concept de *coping* en situation de stress pour étudier cette question (Holroyd & Lazarus, 1982). En effet, le harcèlement moral est régulièrement présenté comme une forme sévère de stress social au travail (Hoel, Rayner & Cooper, 1999), et est comparable sur bien des points au stress au travail (Gruslin, Italiano & Faulx, 2002).

On pourrait donc considérer que le fait d'être confronté à une situation de harcèlement moral nécessite, tout comme le fait d'être confronté au stress, la mise en place de stratégies adaptatives ou plus généralement d'un *coping*.

Or, il est montré, par exemple, que la plupart des victimes commencent d'abord par des stratégies de *coping* constructives de type « résolution de problème », puis changent plusieurs fois de stratégies, pour finalement, du moins pour un certain nombre d'entre elles, quitter l'organisation (Zapf & Gross, 2001). Le choix qui semble donc s'offrir à elles est de rester et se détruire, ou de partir, ce qui confirmerait l'idée d'une impossibilité de trouver une issue constructive.

Quant à Hogh et Dofradottir (2001), ils constatent que les personnes confrontées à des actes négatifs recourent plus régulièrement que les autres aux stratégies d'évitement et de résignation, et que, au contraire, elles recourent moins souvent à des stratégies de résolution de problèmes, ce qui attesterait la thèse d'un sentiment d'impuissance aigu.

V. Discussion et études complémentaires

V.1. Etude complémentaire : analyse factorielle sur base d'une enquête par questionnaire

Les facteurs du concept de harcèlement moral ont été soumis à l'épreuve d'une enquête par questionnaire (n = 685 constitué de 30 questions (6 questions par facteurs)).

Après analyse factorielle, il ressort 3 facteurs dominants : les conséquences (correspondant aux questions portant sur le premier facteur), les comportements violents (correspondant au deuxième facteur) et le déséquilibre des ressources.

L'analyse qualitative des résultats, qui procède par interview de personnes ayant passé le questionnaire (n = 15) montre que derrière le facteur « déséquilibre des ressources » se retrouvent à la fois la problématique de la complémentarité (quatrième facteur) et la problématique de l'échec du *coping* (cinquième facteur).

Elle montre également que la notion de dissociation cognitive semble indiquer, en association avec les facteurs « conséquences » et « comportements violents », la présence d'un conflit aigu et semble rejoindre le concept d'*hyperconflit* que nous avons discuté dans une autre communication (Faulx, 2004).

Les perspectives de recherches ouvertes par cette approche indiquent qu'on pourrait essayer de différencier la souffrance au travail (découlant du premier facteur), la violence au travail (découlant du deuxième), l'*hyperconflit* (résultant des deux premiers et de la dissociation cognitive) et les situations abusives de type harcèlement moral, qui seraient composées de souffrance au travail (premier facteur), de violence (deuxième facteur) et de déséquilibre des ressources (troisième facteur).

V.2. Etude complémentaire : tests pour la validité écologique par les praticiens

Pour tester l'utilité de la démarche pour les praticiens, nous avons proposé à des psychologues de l'utiliser et d'en évaluer la pertinence (n = 16).

Les intérêts dégagés par l'utilisation de ce canevas sont les suivants. La trame d'entretien s'avère efficace dans la mesure où les éléments abordés spontanément par les personnes sont souvent en premier lieu la souffrance et les actes subis (voir aussi Geuzaine & Faulx, 2003). Par la suite, le fait d'envisager la vision qu'a l'autre partie

(facteur cadre interprétatif), puis les modes de réactions des victimes (facteur complémentarité) permet une prise de distance progressive et l'utilisation de recadrages par rapport au comportement de la victime elle-même. Enfin, l'investigation en dernier lieu, des stratégies utilisées pour gérer la situation permet d'envisager avec elles les stratégies alternatives qu'elle pourrait mettre en place, fort des recadrages qui auront été utilisés lors de la phase précédente.

Cette étude a également mis en lumière les limites suivantes. D'abord, cette démarche ne permet pas d'éviter le problème du recueil de l'information et de la crédibilité des témoignages. La véracité des éléments amenés par les interlocuteurs est invérifiable avec ce canevas, qui suggère ce qui peut être fait de l'information recueillie, mais pas comment on peut en évaluer la fiabilité.

Ensuite, l'établissement ou non des critères se basera toujours sur certaines estimations qui comportent des éléments non-objectivables.

Enfin, nous ne sommes pas en mesure actuellement de nous positionner sur le caractère nécessaire ou suffisant de chacun des critères pour parler de harcèlement moral. Nous avons cependant le sentiment que les trois facteurs ressortant de l'analyse statistique constituent un socle de diagnostic opérant pour le harcèlement moral.

Cette démarche, à ce titre, ne peut donc prétendre à autre chose qu'être un guide, une aide au diagnostic en proposant divers éléments auxquels être attentif. Il reste un instrument subordonné à l'estimation de celui qui l'utilise, mais présente l'intérêt d'être opérationnel pour le praticien et susceptible de déboucher sur des recherches fructueuses.

Bibliographie

- Bateson, G. (1977). *Vers une écologie de l'esprit*. Tome 1. Paris : Le Seuil.
- Björkvist, K., Osterman, K. & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive behavior*, 20, 3, 173-184.
- Brodski, C.M. (1976). *The Harrassed Worker*. Toronto : Lexington Books, DC Health and Company.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France : la banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Points.
- Drida, M., Engel, E. & Litzénberger, M.(1999). *Du harcèlement ou la violence discrète des relations de travail, Violence et Travail*. Paris : CNAM.
- Einarsen S., Hoel H., Zapf D. & Cooper C.L. (2003a). Preface. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace, International perspectives in research and practice* (pp. 3-31). London : Taylor and Francis.
- Einarsen S., Hoel H., Zapf D. & Cooper C.L. (2003b). The concept of bullying at work. The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace, International perspectives in research and practice* (pp. 3-31). London : Taylor and Francis.
- Einarsen, S. & Gemzoe Mikkelsen, E. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. In *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace, International perspectives in research and practice*, (pp. 127-144)., London : Taylor and Francis.
- Einarsen S. & Raknes B.I. (1997). Harassment in the Workplace and the Victimization of Men, *Violence and victims*, Vol.12, n°3, 247-263.
- Engel, F. (1998). *Taming The Beast : Getting Violence Out Of The Workplace*. Westmount : Ashwell Publishing,
- Faulx, D. (2004). *Le phénomène d'hyperconflit*. Québec : actes du colloque de l'Université Laval du 13 avril.
- Faulx, D. (2003). Vers l'identification du harcèlement moral au travail : définitions et comportements types. *Personnel et Gestion, 12ème année, n°2, février*, 2-6.
- Faulx, D., Erpicum, F., & Horion, E. (2005). Effet Gavroche et relations hyperconflituelles de travail. *Interactions*. (accepté)
- Faulx, D. & Geuzaine, C. (2000a). Le harcèlement moral au travail, état des lieux et pistes de développement. *Médecine de Travail et Ergonomie, Volume XXXVII, N°3*, 135-147.
- Faulx, D. & Geuzaine, C. (2000b). Le harcèlement moral au travail, balises pour la compréhension. *Non-Marchand, n°6, 2000/2*.
- Gesbo Bernard, E. (2000). *Agressivité et violences au travail : comment y faire face ?* Issy-les-Moulineaux : ESF
- Geuzaine, C. & Faulx, D. (2003). Au delà de l'irrationalité, vers une psychologie du harcèlement moral au travail. *Les cahiers internationaux de Psychologie Sociale*, juin (à paraître).
- Geuzaine, C. & Faulx, D. (2000). *Réflexion sur la prise en charge des victimes de harcèlement moral*. Bruxelles : actes du Colloque du 23 octobre 2000 du Ministère de l'Emploi et du Travail sur le harcèlement moral.
- Groeblichhoff, D. & Becker, M. (1996). A Case Study and The Clinical Treatment of Mobbing Victims. *European Journal of Work and Organizational psychology*, 5 (2), 277-294.
- Gruslin, I., Italiano P. & Faulx D. (2002). Le médecin du travail face au harcèlement moral, constats et perspectives. *Médecine de Travail et Ergonomie, XXXIX, 2*, 61-68.

- Hoel H., Rayner C. & Cooper (1999). C., Workplace bullying. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. vol. 14, 195-230.
- Hogh A. & Dofradottir A. (2001). Coping with bullying in the work place. *European Journal of Work and Organizational psychology*, 10 (4), 497-522.
- Holroyd K.A. & Lazarus R.S. (1982). Stress, coping and somatic adaptation. In L. Golberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress* (pp.32-35). New York : Columbia University Press.
- Hirigoyen, M.-F. (2001). *Malaise dans le travail : harcèlement moral – démêler le vrai du faux*. Paris : Syros.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces, *Violence and Victims*, Vol. 5, n°2, 119-126.
- Leymann, H. (1996a). *Mobbing, la persécution au travail*. Paris : Le Seuil.
- Leymann, H. (1996b). *Handanleitung für den LIPT-Fragebogen*. Tübingen : DGVT Verlag.
- Leymann H. (1996c). The content and development of Mobbing at Work. *European Journal Work and Organizational psychology*, 5 (2), 165-184.
- Leymann, H. & Gustaffson, A. (1996). Mobbing at Work and the development of Post-Traumatic Disorders. *European Journal of Work and Organizational psychology*, 5 (2), 251-275.
- Matthiesen, B. & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work, *European Journal of Work and Organizational psychology*, 10 (4), 497-522.
- Mikkelsen, E.G. & Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 87-111.
- Monroy, M. & Fournier, A. (1997). *Figures du conflit, une analyse systémique des situations conflictuelles*. Paris : P.U.F.
- Perrone, R. et Nannini, M. (1996). *Violence et abus sexuels dans la famille, Une approche systémique et communicationnelle*. Paris : ESF.
- Quine, L. (1999). Workplace Bullying in NHS Community Trust : Staff Questionnaire Survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.
- Soares, A. (2002). *Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail*. Montréal : Rapport de recherche.
- Schuster, B. (1996). Rejection, Exclusion and Harassment at Work and in Schools. *European Psychologist*, vol.1, n°4, déc. 293-317.
- Spurgeon, D. (1997). Bullying in adult life : Commentary, *Journal of Community and Applied Social Psychology*, Vol.7 (3), 240-244.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well being of its targets and the observers of bullying . *Scandinavian Journal of Work environment and health*, 27, 1, 63-69.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H. & Jackson D.D. (1972). *Une logique de la communication*. Paris : Seuil.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes or mobbing/bullying at work. *Journal of Manpower*, pp. 70-85.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace, recent trends in research and practice – an introduction. *European Journal of Work and Organizational psychology* 10 (4), 369-373.
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying : a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational psychology*, 10 (4), 497-522.
- Zapf, D. , Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On The Relationship between Mobbing Factors and Job Content, Social Work Environment and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational psychology*, 5 (2), 215-237.