

Résumé

المُلخَص

Le harcèlement moral est un phénomène complexe qui est considéré comme l'une des formes de violence dite psychologique qui a toujours existé en milieu du travail, mais sa dénomination est récente.

La reconnaissance de l'ampleur et de la gravité du harcèlement moral doit passer par la compréhension fine des formes différentes qu'il prend et les contextes organisationnels dans lesquels il émerge.

Après plusieurs études dans le domaine, la problématique du harcèlement moral au travail a fait l'objet d'une triple reconnaissance : légale, sociale et scientifique, mais les professionnelles ont fait état de leurs difficultés en terme de diagnostic et d'intervention, ceci est dû au caractère insidieux qui rend son diagnostic difficile, d'une autre part, les spécialistes mettent de l'avant des définitions imprécises et fortement connotées. La prévention du harcèlement doit passer par une bonne gestion des conflits Et pouvoir détecter à temps les circonstances qui mènent au harcèlement.

Mots clés : harcèlement moral, victime, harceleur, milieu du travail, souffrance psychologique, conditions de travail.

التحرش المعنوي هو ظاهرة معقدة، تعتبر كأحد أشكال العنف الذي يسمى بالعنف النفسي، وقد كان هذا النوع من العنف متواجدا دوما في أوساط العمل إلا أن تسميته حديثة. إن الاعتراف بانتشار وخطورة التحرش المعنوي، لا بد أن يمر بتفهم محدد للأشكال المختلفة التي يتخذها وكذا الوضعيات التنظيمية التي يتطور من خلالها. بعد عدة دراسات في الميدان، كان هناك اعتراف بإشكالية التحرش المعنوي على المستوى القانوني، الاجتماعي، والعلمي، لكن المختصين عبروا عن الصعوبات التي تواجههم فيما يخص التشخيص والتدخل و هذا راجع للطابع الخفي الذي تتخذه الظاهرة والذي يجعل التشخيص صعبا، من جهة أخرى فإن المختصين يركزون على كون التعاريف والمقاربات التي تناولت الموضوع، تبدو غير محددة و ذات دلالة خاصة بجانب دون الأخر.

إن الوقاية من التحرش المعنوي، لا بد أن تمر بالتسيير الجيد للصراعات و التمكّن من الكشف عن الظروف و الأوضاع التي تؤدي للتحرش المعنوي في الوقت المناسب.

الكلمات المفتاحية: التحرش المعنوي، الضحية، التحرش، وسط العمل، المعاناة النفسية، ظروف العمل.

Introduction

Le travail est le moyen qui permet de s'intégrer dans une société et d'évoluer sur le plan personnel, car il offre l'opportunité d'être plus actif dans la société. En revanche il faut reconnaître que cela n'est pas toujours le cas, le travail peut aussi constituer un lieu de souffrance ou l'individu peut se heurter à diverses pressions et contraintes de tout ordre, dont l'accumulation engendre stress souffrance et violence.

Au cours des dernières années, plusieurs études ont rapportées l'existence d'une forme particulière de violence dans le milieu du travail, On a inventorié des manifestations de violence psychologiques au travail, à cet égard, Hirigoyen(1998) note que la violence directe n'est pas acceptée socialement, donc elle cède la place à la violence psychologique.

Ce phénomène de société prend une ampleur considérable, de grande institutions internationales, tel le bureau international du travail affirme que « la violence au travail qu'elle soit physique ou psychologique se généralise franchissant les frontières, elle sévit un peu partout dans le monde, tous contextes et toute catégories professionnelles confondus ». (Chappell et Di Martino, 2000).

Selon Dejours (2011): « il apparait aussi nécessaire d'intégrer dans la définition les actions qui consistent à exposer délibérément un travailleur à des risques d'intoxication, de maladie ou d'accidents, lorsque ce dernier ne peut pas connaître le risque qu'il encourt en exécutant la tâche prescrite. la violence alors consiste à « agir sur quelqu'un ou le faire agir en sorte qu'il prenne, à son insu des risques pour sa vie ou celle des autres ».

Ce phénomène porte différents vocables et a été sujet à plusieurs définitions dans de nombreuses publications et travaux de recherches , qui ont permis un avancement importants des connaissances en la matière cependant on note une absence de consensus sur les dénominations utilisés et les définitions proposés, cédant la place à des définitions qui, selon les auteurs et les points

de vues, privilégient soit l'aspect sociologique lié aux réalités du travail et de ses enjeux, soit la dimension psychologique et le contexte interpersonnel du harcèlement moral.

Définition de la violence psychologique :

Il faut souligner l'emploi d'une terminologie variée issue de la littérature scientifique francophone et anglophone pour désigner la violence au travail :

« harcèlement moral » (hirigoyen, 2001), « mobbing » (leymann, 1996), et « Bullying ».

1-Le Mobbing :

Est un concept, souvent utilisé en Allemagne, pour désigner le harcèlement moral. Après avoir traité les données recueillies de plusieurs témoignages, Leymann (1996) a mis sa définition : « le concept de mobbing définit l'enchaînement, sur une assez longue période, de propos et d'agissements hostiles, exprimées ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne, agissements qui pris isolément, pourraient sembler anodins mais dont la répétitions constante a des effets pernicieux » (Leymann, 1996).

Soucieux d'une définition opérationnelle du concept leymann ajoute: « il y a mobbing lorsqu'un ou plusieurs des quarante-cinq agissements (...) se répétaient au moins une fois par semaine et sur une durée minimale d'une demi année ». Ici l'accent est mis sur la notion de répétitivité et de durée dans le temps, ainsi que le caractère hostile de ces comportements.

Mais ces données relatives à la durée et à la fréquence ont fait l'objet de plusieurs critiques. Ainsi, pour Niedl (1995), Leymann ne prend pas en considération l'interprétation subjective du travailleur s'estimant victime de harcèlement moral. En effet il donne une définition qui tient compte de la perception subjective de la personne cible. Il souligne que : « par harcèlement moral, on entend les actes d'un groupe ou d'un individu qu'une autre personne estime dirigés contre elle et auxquels elle attribue un

caractère hostile, humiliant ou intimidant. Ces actes doivent se répéter fréquemment sur une période assez longue. La personne concernée doit par ailleurs se sentir incapable de se défendre ou d'échapper à cette situation pour des raisons sociales économiques physiques ou psychique ».

Ainsi l'auteur pense qu'il serait plus judicieux de prendre compte des tensions psychosociales, et du caractère ciblé des actes et de la perception de la victime pour pouvoir identifier une situation du harcèlement. Mais la perception de la personne cible pose un problème pratique, car il n'existe pas à l'heure actuelle, un instrument approprié qui peut mesurer ou prouver cette perception.

Le mobbing prend la forme d'une guerre psychologique menée par un groupe de personnes, Il se manifeste par la tenue de propos vexatoires et d'agissements hostiles que l'on fait subir à une tierce personne pendant un certain temps. Le Mobbing concerne spécialement des persécutions collectives donc il est lié à la violence dans l'organisation, c'est une forme d'agression purement psychologique sans qu'il est une violence physique.

Pour Leymann le mobbing apparait toujours suite à un conflit non résolu, et à partir de ses études sur la question il a mis en évidence trois facteurs qui génèrent des conflits de ce genre :

- 1- l'organisation du travail.
- 2- la conception des taches.
- 3- l'animation et la direction des exécutants.

L'auteur ajoute que : « toute défaillance dans l'un de ces domaines entraine des nuisances dans l'exécution des taches, des effets biologiques de stress chez les travailleurs et, par-là, mine les forces et les structures sociales d'un groupe de travail ».

2-Le bullying :

On emploie le terme « Bullying » en Grande Bretagne et en Irlande. Hirigoyen (2001), souligne que par le Bullying le harceleur tente de discréditer la victime sur les plans personnel et professionnel, et cela par de fausses allégations de fautes,

d'incompétences et d'actes délictueux, ainsi que des agressions physiques et sexuelles. Donc, le bullying prend la forme de fausses accusations d'incompétences ou de comportements déviants en vue de nuire à la victime.

3-Harcèlement moral :

Une première définition du harcèlement au travail a été élaborée par Brodsky (1976), pour qui le harcèlement moral consiste en des tentatives et persistance d'une personne afin de tourmenter, briser la résistance, frustrer ou obtenir une réaction d'une autre personne.

En effet, le concept de harcèlement moral est née grâce à la psychiatre Marie-France Hirigoyen, elle s'est intéressée à cette forme de violence très particulière qui jusqu'alors était difficile à repérer et surtout à nommer. Dans son premier livre « le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien » elle a mis un nom sur cette souffrance psychique, mettant à jour un véritable phénomène social. Le succès considérable de son livre, a révélé l'ampleur du phénomène dans le monde du travail. Par la suite, on a connu plusieurs témoignages, de plaintes, une grande médiatisation des affaires de harcèlement, les débats entre professionnels (médecins de travail, psychologues, syndicalistes, juristes...etc.), la création d'associations, de nombreux colloques sur le thème, et enfin un projet de loi.

Quant à Hirigoyen (2001), elle affirme que le harcèlement moral « se définit comme toute conduite abusive (gestes, parole, comportement attitude...) 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, dégradant le climat de travail ». Dans cette définition l'auteur cite le contexte organisationnel dans lequel sévit ce genre de violence, en effet la dégradation des conditions de travail engendre l'altération des relations. On retrouve aussi, les conséquences psychiques et même physiques qu'entraîne une situation de harcèlement moral, d'autre

part la notion de conduite abusive citée dans la définition n'apporte pas de précisions concernant les agissements auxquelles elle fait référence.

Contrairement à Leymann, Hirrigoyen pense que : « le harcèlement moral se caractérise par une agression et non par un conflit. Alors qu'un conflit est la rencontre d'éléments ou de sentiments contraires qui s'opposent, dans le harcèlement moral, comme dans toute agression, il y a une volonté de blesser l'autre. Le but du harcèlement est de dominer et de contrôler l'autre en empiétant sur son territoire psychique. Il ne s'agit pas d'une décharge d'agressivité d'un individu soumis à trop de stress ou à de mauvaises conditions de travail ».

une autre définition proposée par Drida et Coll (1999): « le harcèlement est une souffrance infligée sur le lieu de travail de façon durable , répétitive et /ou systématique par une ou des personnes à une autre personne, par tous moyens 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 ».

Christophe Dejours (1980), est parmi les premiers chercheurs qui se sont intéressés aux conditions de travail, il estime que « le harcèlement moral est une forme clinique de l'aliénation sociale dans le travail, résultant de contrainte psychique exercées de l'extérieur sur un sujet par l'organisation du travail, les modes de gestion et d'évaluation ou de direction de l'entreprise ». L'auteur associe le harcèlement aux conditions de travail, en faisant allusion aux grands changements que connaissent les organisations liées aux nouvelles formes de gestion du travail, d'où la recrudescence du harcèlement moral au travail.

Les définitions qu'on retrouve dans la littérature scientifique, se rejoignent en ce qui concerne trois dimensions qui sont toujours présentes à savoir : la répétition des actes, les effets négatifs sur la victime et enfin le fait que l'accent est mis sur les

conséquences et non pas sur les intentions de l'agresseur. (Quine, 1999).

Nombreux sont les chercheurs qui ont posé la question du non-sens, dans laquelle se résume toute la question du harcèlement moral, Geuzaine et Faulx (2000) affirment que les situations de harcèlement moral dégagent une impression d'irrationalité intense, « nous sommes en face d'un ensemble d'éléments qui heurtent la logique », cet aspect de non-sens, qui caractérise le harcèlement moral laisse la victime sans action, cette inaction est due à la perte de contrôle de ses capacités à réagir à l'agression.

D'une autre part, il faut noter l'existence d'un abus dans l'utilisation du terme d'harcèlement moral dans les différentes situations rencontrées sur le lieu de travail. En effet, le harcèlement moral est un problème qui doit être distingué des autres causes de souffrance au travail comme le stress, le conflit, la maltraitance managériale, et les agressions ponctuelles.

L'installation du harcèlement moral :

Le harcèlement moral est un processus qui se caractérise par une souffrance psychologique et morale, il s'installe suivant des étapes bien précises avec des différences d'un auteur à l'autre. Hirigoyen (1998) souligne la façon insidieuse et répétée des vexations, et humiliation, qui constitue le phénomène destructeur.

« Au début, la personne visée prend les agressions à la légère, mais quand celles-ci se répètent, cela provoque une rage froide chez l'agresseur en face de sa victime, alors que la vision de celui-ci provoque une peur intense qui entraîne des comportements pathologiques chez la victime qui serviront à justifier l'agression par la suite. À force d'être dévalorisé et humilié même les collègues vont accepter puis cautionner ce harcèlement. Finalement, le processus se met en place, et la victime est stigmatisée, elle devient caractériel ou hystérique aux yeux des autres, se sera alors facile de l'accuser d'incompétences ou faute

professionnelle, cela est la finalité du harcèlement moral qui est de pousser la victime à quitter son poste de travail ».

Les méthodes du harcèlement moral :

Dans le harcèlement moral, l'agresseur ou les agresseurs utilisent généralement un arsenal assez varié de comportements agressifs (Zapf, Knors Kulla, 2003).

En effet, la conduite abusive renvoie à plusieurs actes qui apparaissent dans des gestes, paroles comportements d'une nature agressive qui vise la déstabilisation de la victime sur le plan psychique et professionnel. La perception de cette image révèle l'existence du harcèlement moral.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 voir de détruire (Drida, Engel et Litzenberger, 1999).

Pour Leymann, (1996), le harceleur utilise les cinq groupes d'agissements hostiles suivants :

Empêcher la victime de s'exprimer, isoler la victime, déconsidérer la victime auprès de ses collègues ou de tierce, discréditer la victime dans son travail et notamment la pousser à la faute puis l'écartier de la structure pour ce motif compromettre la santé physique et psychique de la victime ce qui peut déboucher sur un suicide. Le harcèlement moral est donc un processus constitué de différents agissements, chaque acte pris séparément, peut sembler anodin et banal.

Hirigoyen (1998), pense que l'atteinte aux conditions de travail constitue la plupart des agissements du harcèlement, la victime se sent alors incompétente et perd tout sens à son travail, à cause des critiques exagérés, ou l'attribution de taches difficiles ou impossibles, ainsi que la rétention d'informations importante pour l'exécution du travail. Par ailleurs, on trouve l'isolement et le refus de communication, dans le but de priver la victime d'informations, ce qui amène à l'isoler du reste du groupe.

L'atteinte à la dignité constitue aussi des agissements hostiles infligés à la victime, Hirigoyen parle de : « phrases blessantes, moqueries, les moqueries injurieuses ne sont que rarement relevées par les personnes visées qui ont honte et n'osent pas réagir ». Pour Leymann (1996), il s'agit de priver la victime de toute possibilité de s'exprimer, l'isoler du groupe, discréditer la victime, et compromettre sa situation et sa santé.

D'une autre part, le harcèlement moral peut se développer verticalement dans la hiérarchie de l'organisation ou horizontalement (entre collègues d'un même niveau hiérarchique).

Mais, d'après Hirigoyen et Leymann il existe un autre type d'harcèlement moral dit mixte, qui met en jeu les collègues et la hiérarchie. « Lorsqu'une personne se retrouve en position de bouc émissaire que cela vienne du supérieur hiérarchique ou des collègues, la désignation s'étend rapidement à tout le groupe de travail. La personne est considérée comme responsable de tout ce qui ne va pas. Très rapidement plus personne ne la supporte et, même si certains ne suivent pas l'opinion du groupe, ils n'osent pas le faire savoir ». En effet, tous les auteurs s'accordent à dire que les silences de l'entreprise, des collègues participent au développement et à l'entretien de la souffrance au travail, si elle dure dans le temps va évoluer vers un harcèlement moral.

Un dernier type plus rare est le cas d'un supérieur hiérarchique qui subit le harcèlement de la part d'un subordonné, les conséquences physiques et mentales sur le supérieur sont aussi destructrices.

Explication du harcèlement moral :

Hirigoyen (1998) affirme que « quelque chose est dit au niveau verbal et le contraire est exprimé au niveau non verbal .le discours paradoxal est composé d'un message explicite et d'un sous-entendu, dont l'agresseur nie l'existence c'est un moyen efficace pour déstabiliser ». Kreitlov (2002), ajoute que « les procédés de l'agresseur ne suivent précisément pas les règles

habituelles de la pensée logique, ni celle de la raison et encore moins celle de l'entendement ».

Hirigoyen (1998), souligne que dans le harcèlement moral : « ce qui rend fou, c'est la perte de sens, (...) en effet on sort de toute logique de bon sens, il est impossible de comprendre les raisons de ces conduites, ce qui amène la victime à douter de sa santé mentale », ce doute l'isole encore plus, elle ne parle pas de son mal, et par conséquent endosse seules toutes les conséquences ».

D'une autre part, les agissements hostiles cités portent atteinte à la dignité et provoquent le sentiment de honte chez la victime, « qui impose à l'individu une image dégradée de lui-même et elle engendre le repli sur soi, le sentiment d'impuissance et le silence » Soares (2001). Cet état entraîne un ensemble de sentiments négatifs, surtout le manque de confiance en soi et en ses capacités à cause des critiques constantes tant sur le plan personnel que professionnel.

Profil de la victime :

Selon Hirigoyen (2001), « il n'y a pas de profil psychologique spécifique aux personnes qu'on harcèle (...) mais il y a des contextes professionnels où le harcèlement se développe plus facilement. Il y a aussi des situations où les personnes ont un plus grand risque d'être visées ». donc le harcèlement moral peut se développer suivant des situations particulières liées aux contextes professionnels, comme il peut apparaître lorsque la cible a plus de chance d'être visée à cause de traits individuels (sexe, âge, origine...), ou à cause de différences liées à sa compétence, ou sa résistance ou bien parce qu'il est fragile à cause de circonstances personnelles ou familiales (divorce, maladies chroniques...), l'auteure insiste aussi sur des aspects spécifiques de la victime comme la baisse de l'estime de soi, le besoin de reconnaissance, le

surinvestissement dans le travail, Hirigoyen précise qu'il s'agit de fragilité caractérielle et non pas de pathologie psychiatrique.

Selon Hirigoyen, « la victime, c'est en fait bien souvent celui qui résiste notamment à ses collègues...mais aussi son supérieur hiérarchique, ou encore à la pression de ses subordonnés ». Par ailleurs, personne n'est à l'abri du harcèlement moral, puisque il n'y a pas de profil type psychologique de la victime.

La relation harceleur/harcelé :

Eiguer (2003) affirme que certains harceleurs sont décrits comme des pervers narcissiques qui : « sous l'influence de leur soi grandiose, essaient de créer un lien avec un deuxième individu, en s'attaquant tout particulièrement à l'intégrité narcissique de l'autre, afin de le désarmer. Il s'attaque ainsi à l'amour de soi, à la confiance de soi, à l'auto- estime et à la croyance en soi de l'autre ».

Les spécialistes s'accordent à dire que le harcèlement opéré par un individu pervers narcissique est possible à la seule condition que l'organisation professionnelle laisse les agissements hostiles se développer de manière répétitive et durable. Les pervers narcissiques excellent dans la manipulation de l'information, la communication paradoxale, l'emprise et la domination.

Leymann énonce que : « dans nos recherches, nous n'avons jamais rencontré un type spécifique de personnalité ayant manifestement vocation à devenir une cible de mobbing ».

Kreitlow (2002), de son côté affirme qu' : « il existe un curieux phénomène qu'on peut observer chez les victimes de harcèlement. Ces personnes ont, en effet développés un sens de l'esthétique et du beau, de l'harmonie des choses et du travail bien fait ».effectivement, il y a toujours un conflit sous-jacent dans lequel la victime a tenté de préserver ou de promouvoir quelque chose qui lui tenait à cœur et dans lequel s'exprimait sa sensibilité et son histoire.

Dans sa relation avec sa victime, le harceleur cherche à dominer totalement, à l'inverse le harcelé subit une diminution de son estime de soi. Le harceleur est pleinement conscient de ce qu'il fait subir à sa victime, mais ne se sent nullement coupable et reste insensible à sa souffrance.

La théorie psychanalytique explique que le harcèlement moral est rendu possible par un scénario pervers consistant à dévaloriser la victime. Cette dévalorisation est d'abord acceptée et ensuite cautionnée par le groupe se donne par la suite une justification de la violence exercée par le pervers car le groupe finit par penser que la victime mérite ce qui lui arrive. C'est la différence de compétence entre le harceleur et sa cible qui initie le processus insidieux du harcèlement. Toute différence est insupportable et doit être supprimée. C'est pour cela que le harceleur cherche à évincer la cible.

Enfin, il est évident que le phénomène du harcèlement moral ne se réfère pas uniquement à la vulnérabilité de la victime ou à la perversité du harceleur mais dépend aussi de la culture de gestion de l'organisation. Il importe donc de sortir de l'analyse de la relation harceleur/harcelé pour se pencher sur les conditions qui ont favorisé l'émergence de la violence et identifier des pistes d'interventions appropriées.

Conséquences pour la victime :

Les conséquences du harcèlement moral, affectent particulièrement la personne qui subit cette violence, en fait l'exposition à des agressions d'ordre psychique à une période plus ou moins longue ne laisse pas la personne cible sans être profondément atteinte. Ce qui engendre des séquelles durables spécialement sur le plan de la santé psychique et physique, ainsi que la vie sociale et professionnelle. La victime se sent exclue, et face à cette exclusion, elle se voit contrainte à prendre des congés de maladies, après mise au placard ou transferts successifs dans l'entreprise, ou des mesures disciplinaires considérées comme

nécessaire par l'employeur (licenciement ou mise en validité), à partir de ce moment, les ressources défensives de la victime ne lui permettant pas d'affronter seul son agresseur et les autres, en effet elle risque de basculer dans la psychopathologie. Suivant l'intensité et la fréquence, les conséquences du harcèlement moral sont très variées allant du sentiment de colère à l'acte de suicide (Leymann, 2001).

Pour Leymann(2001),les conséquences psychologiques du harcèlement sur la victime seront par la suite utilisées contre elle : « le processus va jusqu'à provoquer d'insupportables tensions chez la victime, la terroriser jusqu'à l'apparition de réactions pathologiques, réactions qui serviront alors d'alibis aux agresseurs pour justifier rétroactivement leur menées ».En effet, l'anxiété qui résulte de la peur extrême d'être à nouveau harcelé, engendre des manifestations physiques diverses tel que tachycardie, tremblements, d'autres changements interviennent au niveau des comportements peuvent survenir comme l'irritabilité, l'humeur désagréable ou agressive, ce qui donne à l'harceleur le motif d'accuser la victime d'être incompetente et source de problème. Lorsque les moyens psychiques de la victime sont épuisés vient alors l'expression du corps sur un mode psychosomatiques, en effet le corps exprime le stress et la détresse qui ne peuvent être exprimé verbalement, à travers des troubles neurovégétatifs ou fonctionnels.

Leymann précise que ces réactions sont dus à une faible résistance de la part de la victime, A partir de là, il parle de facteurs de résistance comme, une bonne constitution physique, la confiance en soi, la considération de l'entourage et le soutien de l'entourage...etc.

En effet, Dejours(1993) affirme que « la somatisation est le processus par lequel un conflit qui ne peut trouver d'issue mentale, va déclencher dans le corps des désordre endocrino-métaboliques, point de départ d'une maladie organique »Dejours (1980), explique que : « si le harcèlement conduit aujourd'hui plus souvent que

naguère à des troubles psychopathologiques graves chez les victimes, ce n'est vraisemblablement pas parce que la technique du harcèlement se serait perfectionnée(...) ce qui a changé, semble-t-il, c'est plutôt la passivité et l'absence de solidarité de la part des collègues de la victime du harcèlement, et la profonde transformation du sens de la justice dans le monde du travail ».

Dans le même sens, Grebot (2007) ajoute : « De nombreuses caractéristiques organisationnelles comme les modes de management basée sur la menace ou la peur du licenciement et la gestion tardives des conflits induisent aussi le harcèlement ». Ainsi, K.Niedl (1995), souligne que : « la personne concernée doit par ailleurs se sentir incapable de se défendre ou d'échapper à cette situation pour des raisons sociales, économiques, physiques, ou psychiques».

Outre, les conséquences sur la santé physique et mentale de la victime, il ne faut pas négliger les conséquences sur le pan relationnel et en particulier sur le plan familial. Pour les conséquences économiques elles sont importantes, pour la victime (baisse de revenus, frais de médecins, de psychothérapeute d'avocat...).

Les conséquences du harcèlement moral, peuvent atteindre le climat de travail, ou va s'imposer un climat de conflits, en réaction à cela, le collectif du travail adopte, souvent une attitude passive et ne tente pas de régler le conflit. En effet, l'accomplissement du travail devient pénible à cause de la démotivation, les conséquences les plus courantes sont les arrêts de travail, le blocage de la carrière professionnelle, le licenciement et la mutation ou la retraite anticipée.

L'incapacité de transmettre ce que la victime affronte chaque jour sur son lieu de travail, crée une impasse où elle est incapable d'agir et de demander de l'aide de son entourage, elle reste isolée ce qui renforce l'emprise qu'a l'harceleur sur elle.

La prévention du harcèlement moral :

Le processus du harcèlement moral, amène des conséquences lourdes pour la santé physique et psychique des victimes, ces répercussions seraient évitées si une prévention précoce sera mise en place.

En effet faire face à ce genre de violence sur le lieu du travail, nécessite une intervention rapide et efficace, cela relève de la responsabilité de la hiérarchie en premier lieu puis du collectif du travail. La prévention demande une analyse globale de la situation qui devra désigner tous les maux de l'organisation qui ont conduit à de tels résultats. La prévention ainsi entreprise demande des procédures adéquates pour le traitement de tous les cas qui se présentent, en prenant en compte le respect de la dignité des victimes, pour leur éviter des souffrances inutiles. La prévention du harcèlement moral pourra se résumer dans les points suivants :

- L'information adressée à tout le personnel dans le but de faire connaître leurs droits, ainsi chaque personne devra surveiller ses actes vis-à-vis de ses collègues, et devra désigner ses limites à ne pas franchir pour ne pas offenser l'autre.

- La formation de managers ou de dirigeants capables de repérer les premiers signes (la violence verbale, l'isolement d'une personne, le manque de respect entre les personnes...) d'une situation conflictuelle, ou de problèmes ambigus qui peuvent se développer en situations d'harcèlement moral.

- Proposer des démarches informelles et confidentielles avec l'aide de l'équipe médico-sociale ou d'une personne de confiance. Si la situation persiste, mettre en place des démarches plus formelles impliquant la hiérarchie.

Enfin, une autre démarche consiste à identifier les facteurs de risque internes et externes qui favorisent le harcèlement moral, ces facteurs sont à rechercher dans le mode de gestion dans le milieu du travail.

Conclusion :

La situation de harcèlement constitue une phase pénible dans la vie d'un sujet, le prolongement de cette situation engendre des séquelles psychiques et somatiques qui peuvent être définitives. Les conséquences lourdes du harcèlement moral tant sur le plan de la vie privé que sur le plan professionnel sont divers, mais dépendent de chaque individus. En effet le harcèlement au travail, ne s'attaque pas uniquement aux gestes du travail, mais il constitue une véritable effraction psychique, qui altère le rapport du sujet au réel, ainsi toute issue mentale ou comportemental est bloquée, le sujet ne peut plus penser ni agir.

Le harcèlement moral est une réalité répandue, sur le lieu de travail, à côté de cette présence apparait simultanément avec des conséquences négatives pour les individus concernés, l'organisation et la société dans son ensemble .en effet une intervention précoce devrait permettre de prévenir le harcèlement moral, dès les premiers signes. En effet faire face à ce genre de violence, nécessite une intervention rapide et efficace, cela relève de la responsabilité de la hiérarchie en premier lieu puis du collectif du travail.

La prévention demande une analyse globale de la situation qui devra désigner tous les maux de l'organisation qui ont conduit à de tels résultats. En effet, des mesures préventives visent à l'amélioration du climat de travail, afin de limiter les situations qui favorisent les dérives. Enfin, Le harcèlement moral, est souvent le résultat de dysfonctionnement sur le plan professionnel, à vrai dire l'organisation a toujours sa part de responsabilité.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES :

- Brodsky, C.M. (1976). *The Harassed Worker*. Lexington . Lexington books.
- Chappell, Di Martino (2000). *La violence au travail*. Genève : publication du bureau international du travail.
- Dejours, C. (1980). *Travail : usure mentale, essais de psychopathologie du travail*. Paris : Le centurion.
- Dejours, C. (1993). *Travail : Usure mentale*. Paris : Bayard Editions.
- Dejours, C. (2011). *conjuré la violence : travail, violence et santé*. Paris Payot.
- Drida, M, Engel, M. et Litzenberger, M. (1999). *Du harcèlement ou la violence discrète des relations de travail* .In : *violence et travail*. Paris : CNAM, 91-100.
- Eiguer, A. (2003), *le pervers narcissique et son complice*, Dunod.
- Faulx, D. et Geuzaine, C. (2000). *Le harcèlement moral au travail, état des lieux et pistes de développement*. *Médecine du travail et ergonomie*, XXVII(3), p. 135.
- Grebot, E. (2007). *harcèlement au travail*, Ed : Eyrolles.
- Hirigoyen, M.F. (1998). *Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien*. Paris : Syros.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *Malaise dans le travail : le harcèlement moral- Démêler le vrai du faux*. Paris : Syros.
- Kreitlov, C. (2002). *Ces mots qui tuent, ces mots qui soignent*. Paris : L'harmattan.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing : la persécution au travail*. Paris: Seuil.
- Niedl, K. (1996). *Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), p.239.
- Soares, A. (2001). *Un phénomène au pluriel : les violences*. *Effectif*, 4(4), 26-33.

Quine, L. (1999). Workplace Bullying in NHS Community Trust: Staff Questionnaire and Organizational Psychology, 14,195.

Zapf, D.Knors, C. et Kulla, M. (2003). On the relation-ship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes, European journal of work and organizational psychology,5(2),p.215.