

Psychopathologie du travail



Jérôme DINET

M1

Université Paul Verlaine – Metz
LABPSYLOR (EA 3947)

Psychopathologie du travail

Objectifs généraux

Thème : Psychopathologies liées au travail ?

- Lesquelles ?
- Comment les détecter ?
- Comment y remédier ?

À partir :

- d'un état (STRESS)
- et d'un type de situation (HARCELEMENT)

Psychopathologie du travail

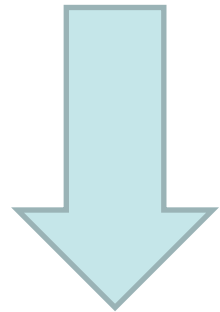
Méthodes et outils

- Cours magistraux (9 X 2 heures)
- Connaissances personnelles
- Lectures
- + autres sources d'informations (e.g. médias)

Examen : un écrit terminal (durée = 1,5 h)

Le stress au travail

- **Sondage *TNS Sofres* de juillet 2008**
- **Thème : « les Français et leur travail »**
- **2 100 personnes interrogées**
- **« Quel est le premier mot auquel vous pensez quand vous pensez à votre travail ? »**



stress (78% des répondants)

La qualité de vie ... selon les employés

→ Sondage TNS Sofres de juillet 2008 :

« Selon vous, parmi ces mots, quels sont ceux qui décrivent le mieux la façon dont la plupart des gens vivent leur travail ? »

Stress : 78%

Intérêt : 43%

Corvée : 30%

Ennui : 19%

Plaisir : 20%

Souffrance : 16%

Dynamisme : 19%

I. REALITE ET CONSTATS

I.1. DEFINITIONS

Plusieurs dénominations cohabitent:

stress au travail / professionnel / occupationnel

Il y a stress quand **3 composantes** sont présentes :

1. des facteurs de stress ou situations de travail contraignantes qui vont exposer la personne au stress,
2. la personne réagit à ce qui lui pose problème (réactions somatiques et psychologiques),
3. des effets observables sur les comportements de la personne ou sa santé et/ou sur l'entreprise

Le stress professionnel :

- N'est pas un phénomène récent ...
- ... mais est encore un sujet tabou et étudié depuis peu
- Engendre des coûts financiers importants pour :
 - L'entreprise (ex., absentéisme)
 - Le salarié (ex., réduction de salaire)
 - La société (frais de santé)

I.2. ETAT DES LIEUX

- 50% à 60% des arrêts de travail seraient liés au stress !
- En France, le coût du stress au travail (données 2000) :
 - Équivaut à 10% à 20% des dépenses de la branche Accidents du travail / Maladies professionnelles de la Sécurité sociale
 - Concerne de 1% à 1,4% de la population active (soit, de 220 000 à 335 000 personnes)

R.: pour certaines professions → 25% (gardiens de prison)

- « coûterait » de 830 à 963 millions d'euros
- Souvent sous-estimé et confondu avec simple état passager de fatigue (« petite baisse de régime »)
- Engendre des réactions physiologiques – physiques et psychologiques
- Quelques indicateurs chiffrés en France :

Pourcentage de salariés déclarant :	1991	1998
Devoir souvent s'interrompre pour effectuer une autre tâche		
Devoir souvent se dépêcher		
Ne pas avoir assez de collaborateurs pour travailler convenablement		
Manquer de temps constamment		
Travailler dans l'urgence		
Vivre des conflits avec leurs collègues		
Vivre des conflits avec leurs supérieurs		

Pourcentage de salariés déclarant :	1991	1998
Devoir souvent s'interrompre pour effectuer une autre tâche	48	
Devoir souvent se dépêcher	-	
Ne pas avoir assez de collaborateurs pour travailler convenablement	27	
Manquer de temps constamment	23	
Travailler dans l'urgence	46	
Vivre des conflits avec leurs collègues	-	
Vivre des conflits avec leurs supérieurs	22	

Pourcentage de salariés déclarant :	1991	1998
Devoir souvent s'interrompre pour effectuer une autre tâche	48	56
Devoir souvent se dépêcher	-	52
Ne pas avoir assez de collaborateurs pour travailler convenablement	27	30
Manquer de temps constamment	23	25
Travailler dans l'urgence	46	54
Vivre des conflits avec leurs collègues	-	30
Vivre des conflits avec leurs supérieurs	22	30

Pourcentage de salariés déclarant :	1991	1998
Recevoir des ordres contradictoires		
Qu'une erreur dans leur travail aurait des conséquences et/ou pourrait :		
- Pour leur sécurité et/ou celle de leurs collègues		
- Entraîner des sanctions à leur égard		
- Entraîner une perte financière pour l'entreprise		

Pourcentage de salariés déclarant :	1991	1998
Recevoir des ordres contradictoires	-	
Qu'une erreur dans leur travail aurait des conséquences et/ou pourrait :		
- Pour leur sécurité et/ou celle de leurs collègues	31	
- Entraîner des sanctions à leur égard	46	
- Entraîner une perte financière pour l'entreprise	44	

Pourcentage de salariés déclarant :	1991	1998
Recevoir des ordres contradictoires	-	35
Qu'une erreur dans leur travail aurait des conséquences et/ou pourrait :		
- Pour leur sécurité et/ou celle de leurs collègues	31	38
- Entraîner des sanctions à leur égard	46	60
- Entraîner une perte financière pour l'entreprise	44	50

La qualité de vie ... selon les employés

→ Sondage TNS Sofres de juillet 2008 :

« Par rapport à il y a quelques années, diriez-vous qu'en France, les conditions de travail se sont nettement améliorées, plutôt améliorées, plutôt dégradées ou nettement dégradées ? »

Nettement améliorées : 4%

Plutôt améliorées : 30%

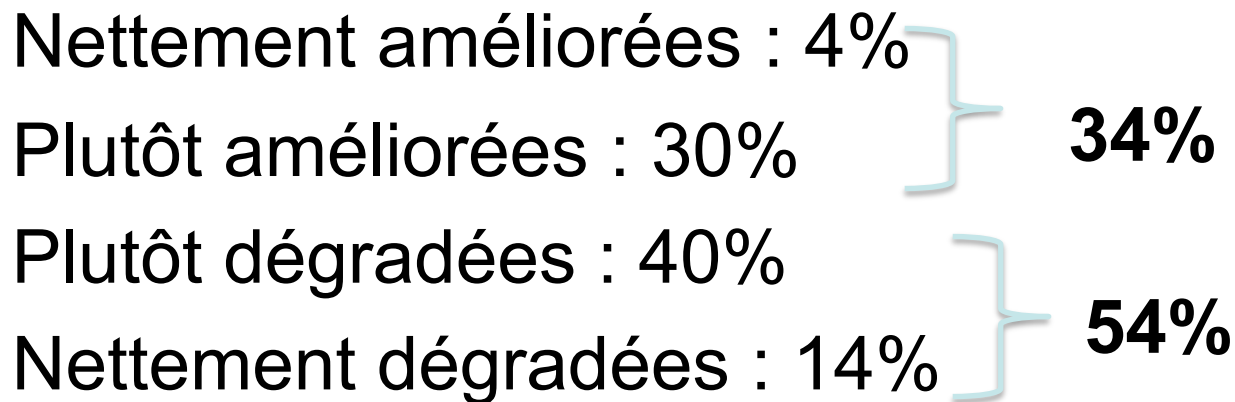
Plutôt dégradées : 40%

Nettement dégradées : 14%

La qualité de vie ... selon les employés

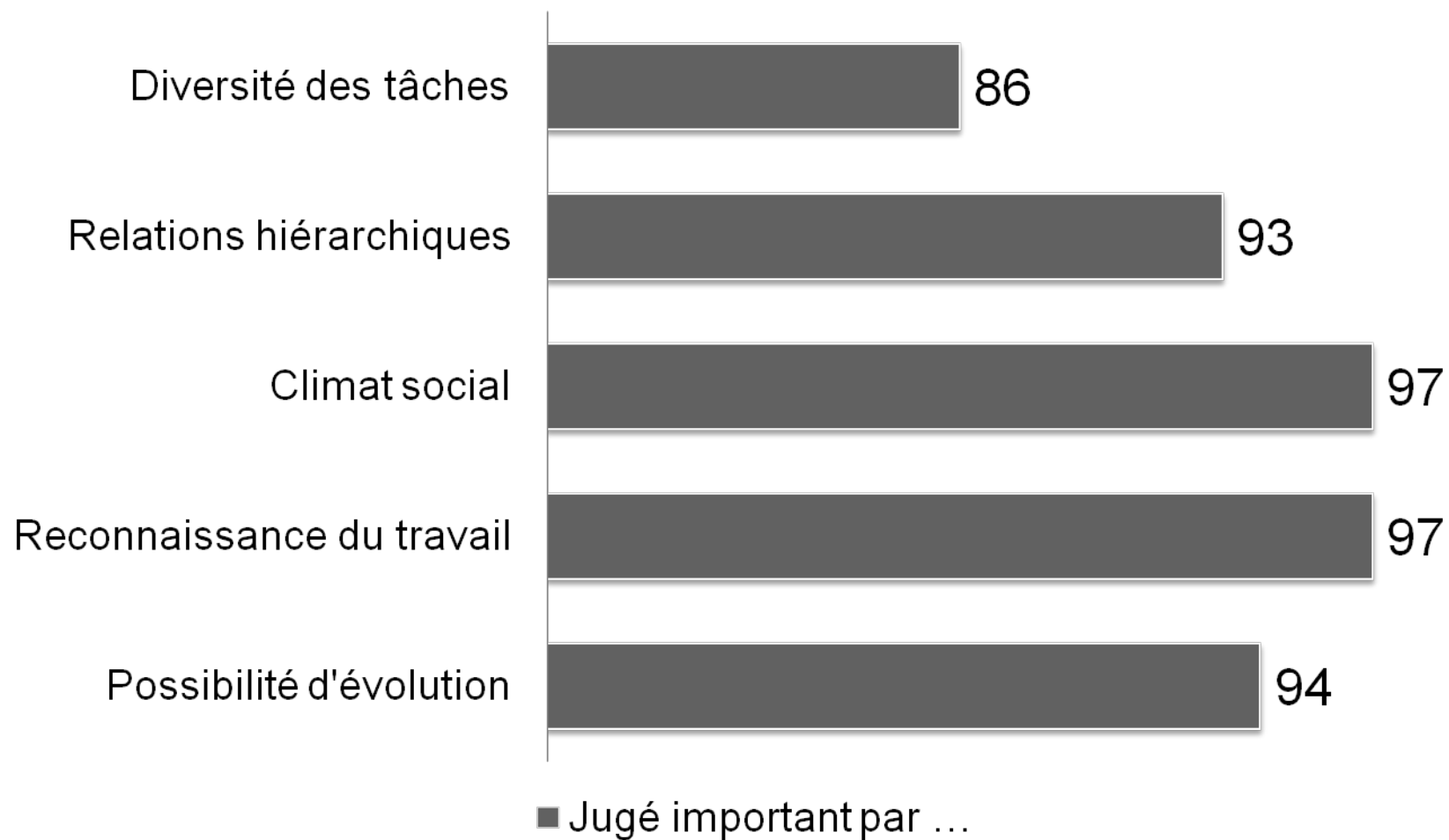
→ Sondage TNS Sofres de juillet 2008 :

« Par rapport à il y a quelques années, diriez-vous qu'en France, les conditions de travail se sont nettement améliorées, plutôt améliorées, plutôt dégradées ou nettement dégradées ? »

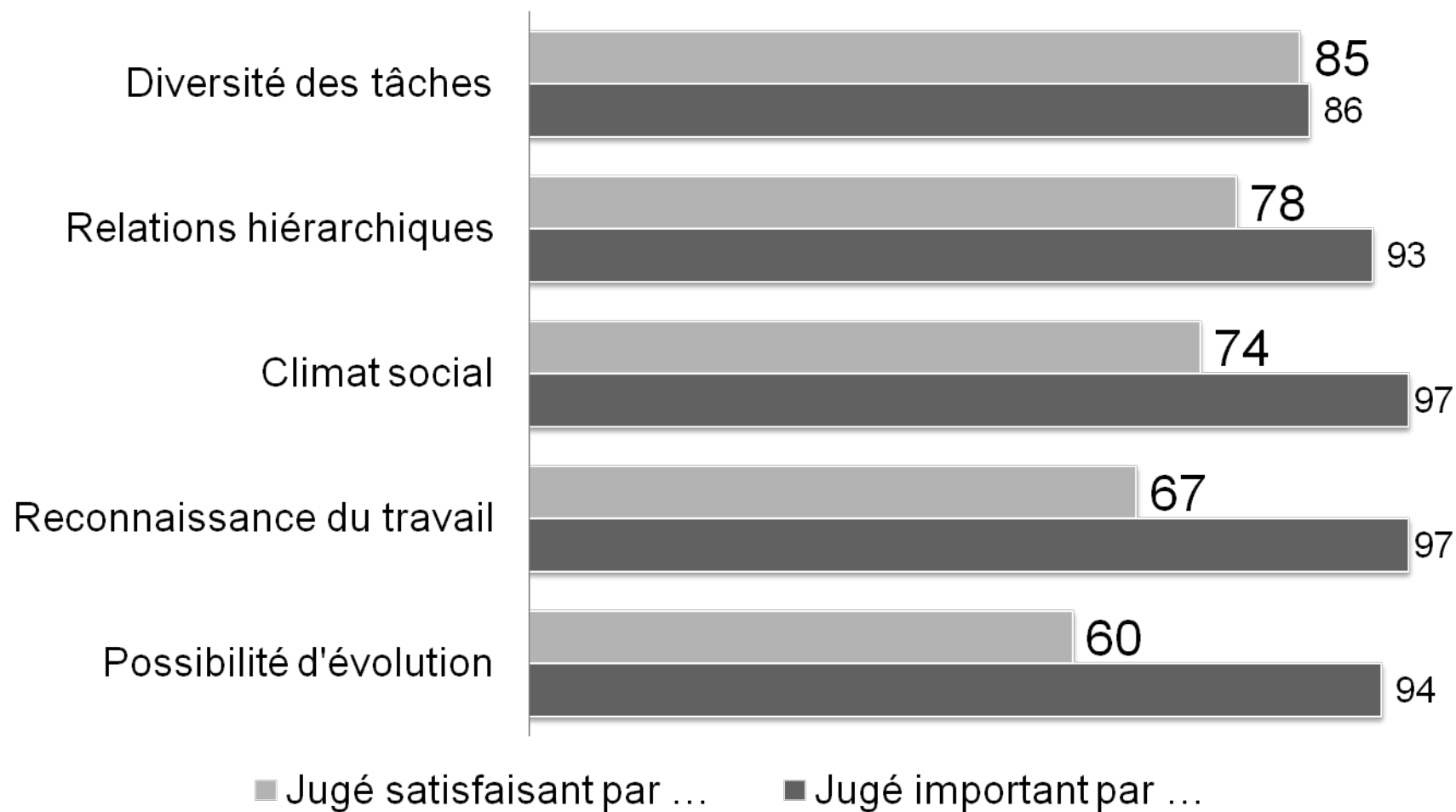


- **Enquête du CSA menée en 2004 pour *France Info* et *Liaisons sociales***
 - 953 salariés interrogés
 - Pas une étude scientifique ...
 - ... mais une « photographie » à un instant t
 - Ici, seuls sont présentés quelques-uns des principaux résultats les plus marquants

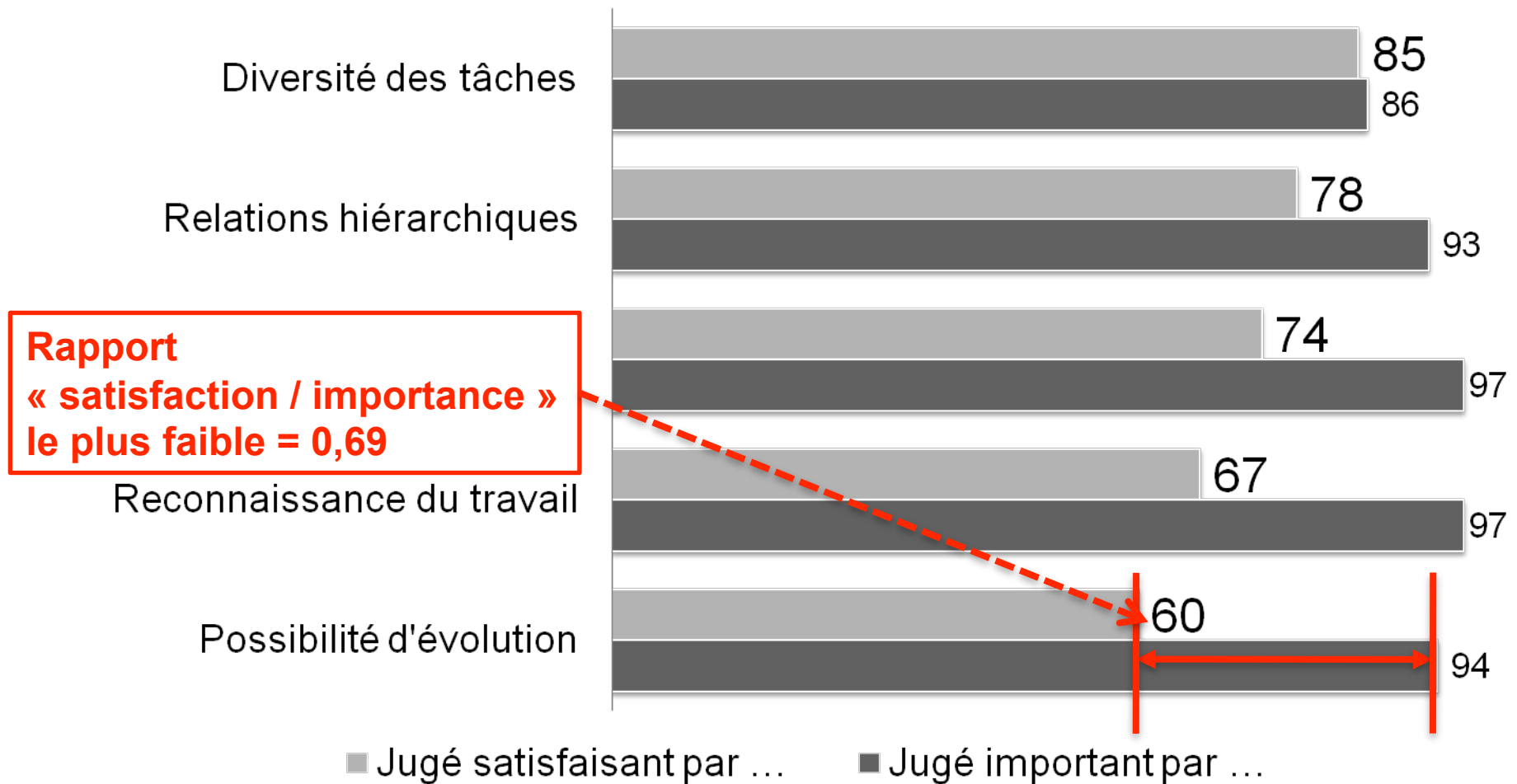
Réponses concernant les conditions de travail (en %age)



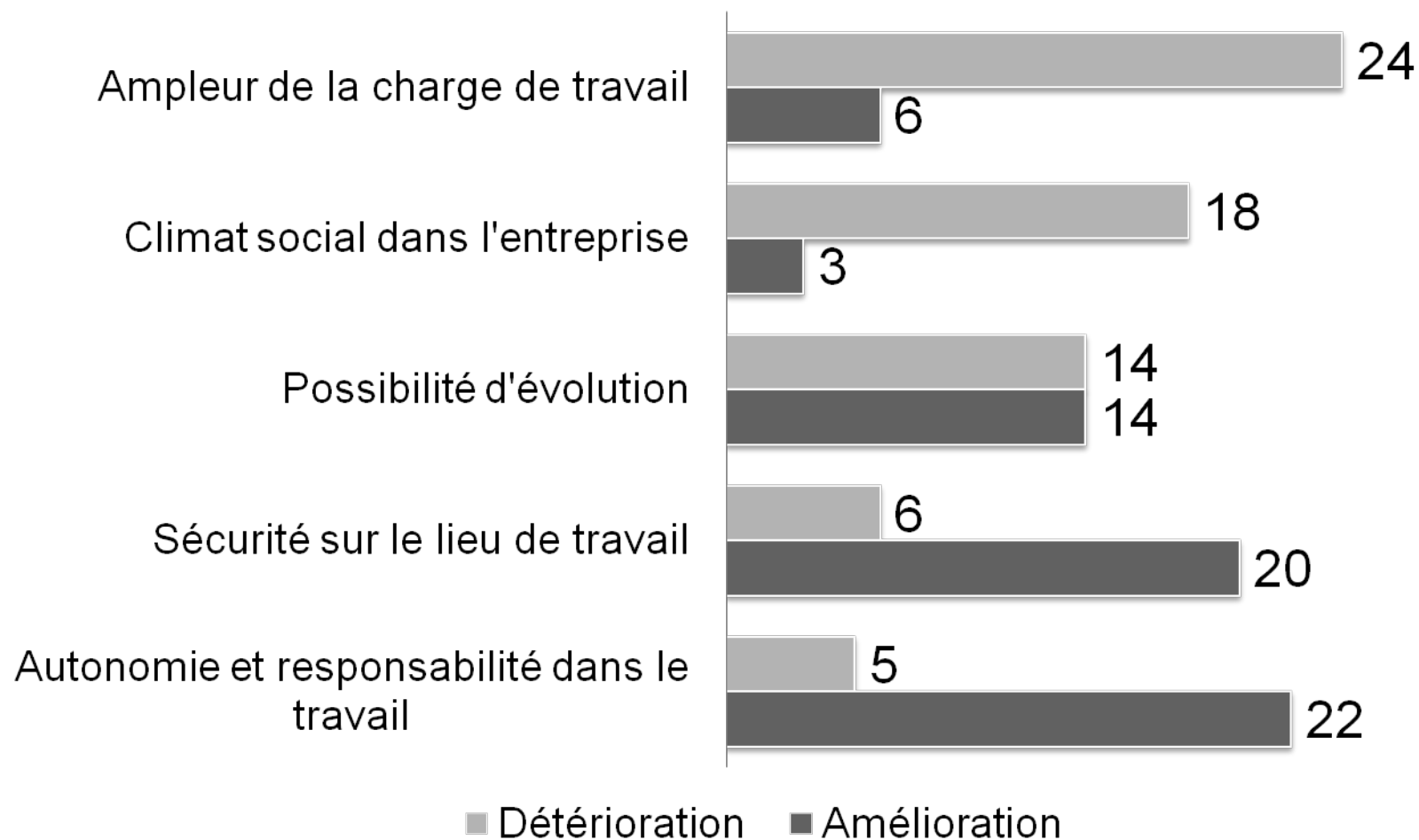
Réponses concernant les conditions de travail (en %age)



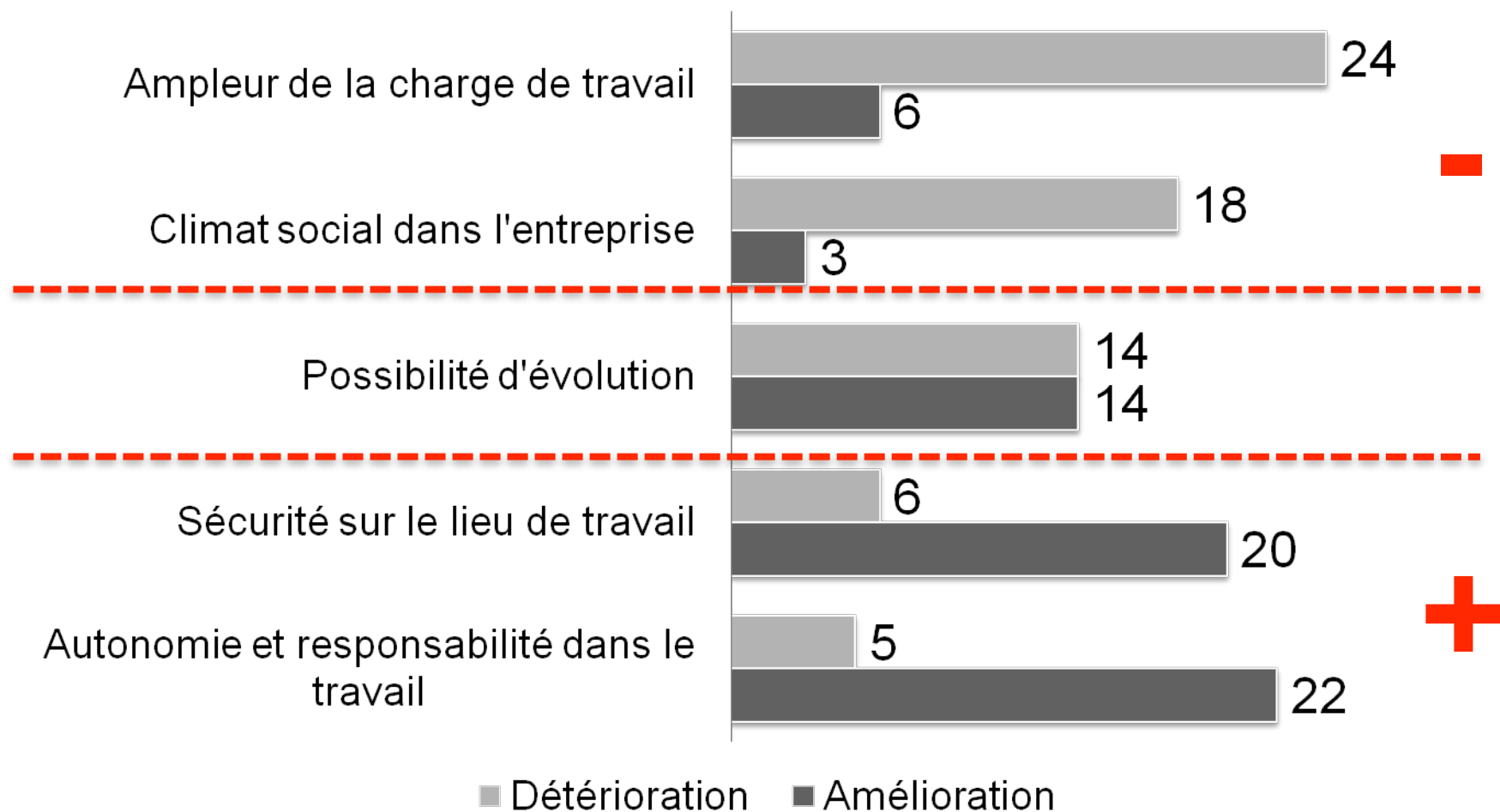
Réponses concernant les conditions de travail (en %age)



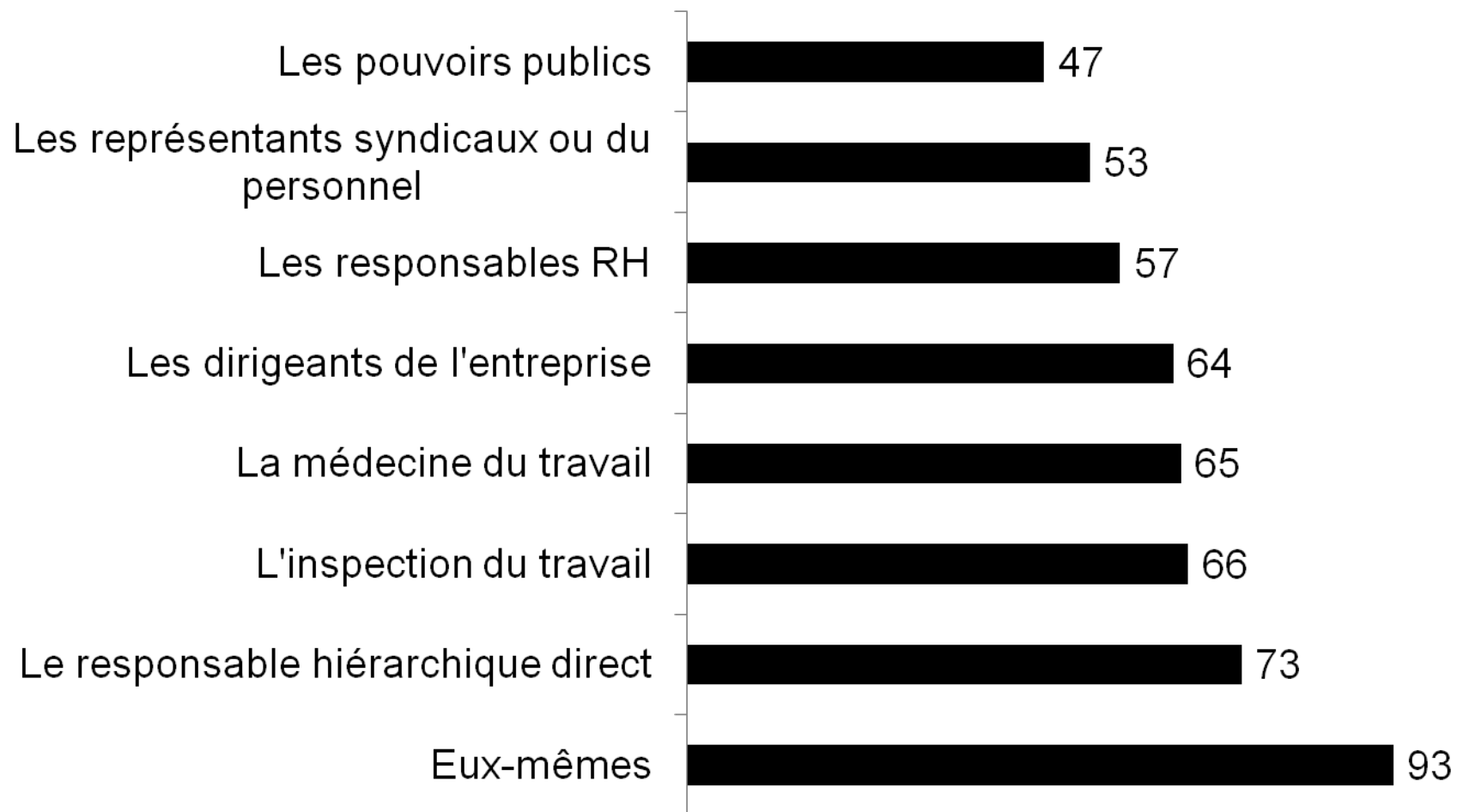
Réponses concernant l'amélioration ou détérioration des conditions de travail (en %age)



Réponses concernant l'amélioration ou détérioration des conditions de travail (en %age)



Pour améliorer leur qualité de vie en entreprise, à qui font confiance les salariés ? (en %age)



II. LES FACTEURS DE STRESS

- Les facteurs sont parfois difficiles à identifier, car:
 - Soit confondus (ex., avec troubles obsessionnels)
 - Soit mal exprimés (→ aide nécessaire du psychologue)
 - Soit mal recueillis (ex., défaut de procédure ou d'outil)
- Influence de nombreuses caractéristiques interindividuelles (ex., émotivité, sensibilité, croyances)
- Deux grandes catégories de facteurs :
 1. Facteurs de stress liés au contexte professionnel
 2. Facteurs de stress liés aux caractéristiques individuelles

II.1. FACTEURS DE STRESS LIES AU CONTEXTE PROFESSIONNEL

II.1.1. Facteurs liés à la tâche et au contenu du travail :

- Exigences quantitatives (ex., rendement, contraintes temporelles fortes)
- Exigences qualitatives (ex., grande précision)
- Caractéristiques inhérentes à la tâche (ex., répétition)
- Risques inhérents à la tâche (ex., risques sanitaires)

II.1.2. Facteurs liés à l'organisation du travail :

- Absence de planification du travail
- Imprécision des tâches à exécuter
- Contradiction dans les missions à remplir
- Inadaptation des rythmes professionnels avec la vie privée

II.1.3. Facteurs psychosociaux et/ou relationnels :

- Absence de reconnaissance du travail effectué
- Management « inexistant » ou faible
- Absence de collaborations et/ou d'aides avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques
- Harcèlement (ou perception de harcèlement)

II.1.4. Facteurs liés aux caractéristiques matérielles et physiques

- Nuisances physiques (ex., bruit, chaleur, poussière)
- Mauvaises conditions de travail (ex., poste de travail dangereux)

II.1.5. Facteurs liés au contexte socio-économique

- Surenchère à la compétitivité
- Santé économique de l'entreprise incertaine

II.2. FACTEURS DE STRESS LIES AUX CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES

Très peu de travaux sur ces facteurs !

Mais, augmentation des risques d'être stressé quand :

- **Instabilité émotionnelle (= névrosisme)**
= état chronique d'irritabilité et de prédisposition au stress psychologique
- **Personnalités agressives et impatientes**
- **Personnalités avec ambitions professionnelles importantes**
- **Absence de points de repères « sociaux »**

Mais, certains facteurs sont liés à la profession.

Par exemple, description des facteurs de stress chez les gardiens de prison au Canada (2001) :

- **Ethnie** : quand la majorité des détenus sont de même ethnie que le gardien → augmentation du stress
- **Convictions personnelles** : quand le gardien croit en une valeur éducative de la prison → diminution du stress
- **État civil** : quand le gardien est marié et/ou a des enfants → diminution du stress

R.: dans de nombreuses autres études → c'est l'inverse !

- **Ancienneté** : plus l'ancienneté est importante → plus le stress diminue (les jeunes doivent faire leur preuve et méconnaissent le milieu carcéral)
- **Genre** : les femmes sont plus stressées que les hommes (car représentent une minorité dans ce milieu)

II.3. VERS UNE MATRICE DES FACTEURS DE STRESS

Pourquoi une matrice ? → facteurs de stress différents selon la catégorie socioprofessionnelle !

→ Même si similitudes, particularités professionnelles (ex., différences de risques pour un chauffeur routier et pour un chirurgien)

En lignes (**abscisses**) : les catégories socioprofessionnelles de l'INSEE

En colonnes (**ordonnées**) : les facteurs de stress

1. Absence de latitude au travail
2. Horaires atypiques
3. Travail répétitif
4. Impossibilité d'atteindre les objectifs fixés
5. Tension due aux risques d'erreurs
6. Exigences attentionnelles
7. Rythmes imposés par la production
8. Incompatibilité des horaires de travail et des rythmes sociaux
9. Polyvalence
10. Fonction d'encadrement
11. Travail isolé socialement
12. Sous-activité
13. Faible soutien social
14. Contacts avec le public

15. Charges physiques
16. Bruit
17. Températures extrêmes
18. Risques biologiques
19. Environnement sans ouverture sur l'environnement extérieur
20. Risques physiques immédiats
21. Risques chimiques
22. Risques routiers

II.4. DE « NOUVEAUX » FACTEURS DE STRESS

Un exemple avec l'insécurité de l'emploi (Cheng et al., in press)

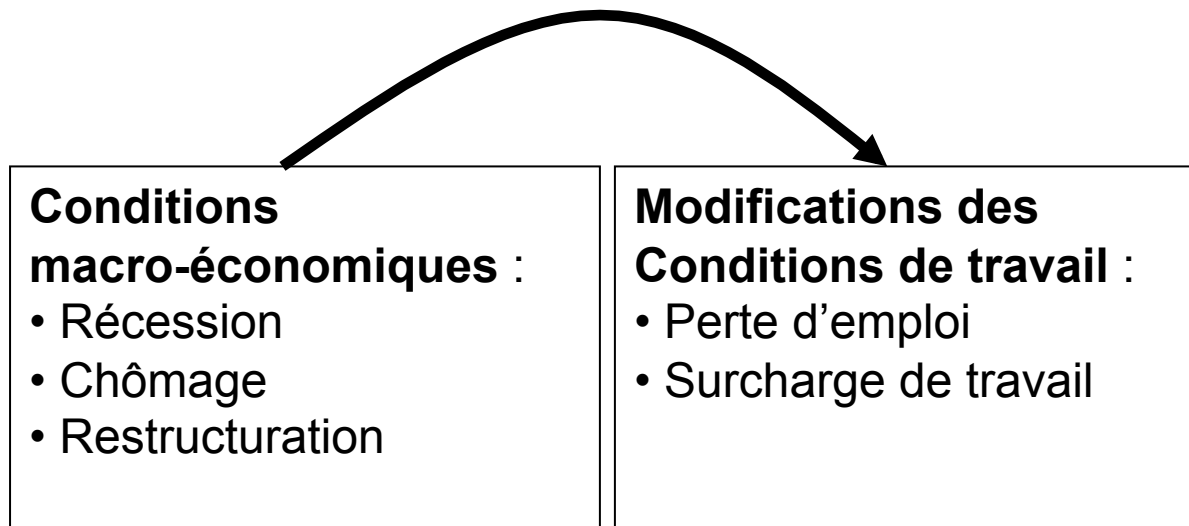
Introduction

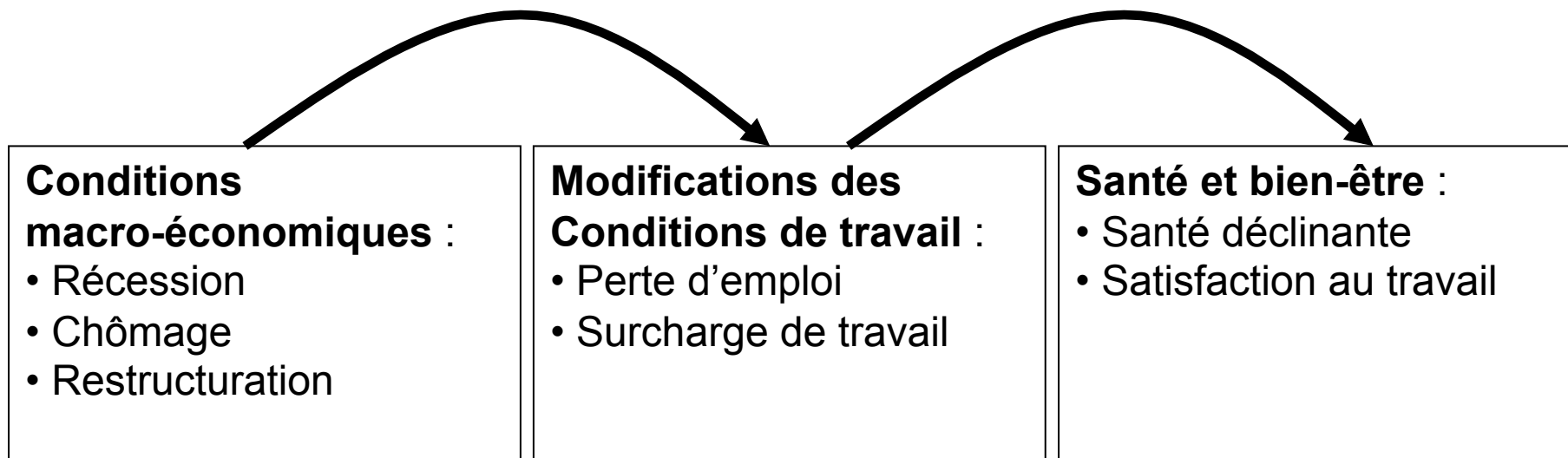
- Nombreuses et anciennes études → le chômage peut affecter le bien-être et la santé physique et mentale
 - Mais, quelques rares études → insécurité de l'emploi et/ou peur de perdre son travail auraient des conséquences encore plus néfastes !
 - La plupart des études → en Europe et aux Etats-Unis
 - Peu dans les pays moins « riches » tels que la Chine
 - + Nombreuses différences culturelles
- (ex., en Chine : valeurs ancestrales / « monde moderne »)

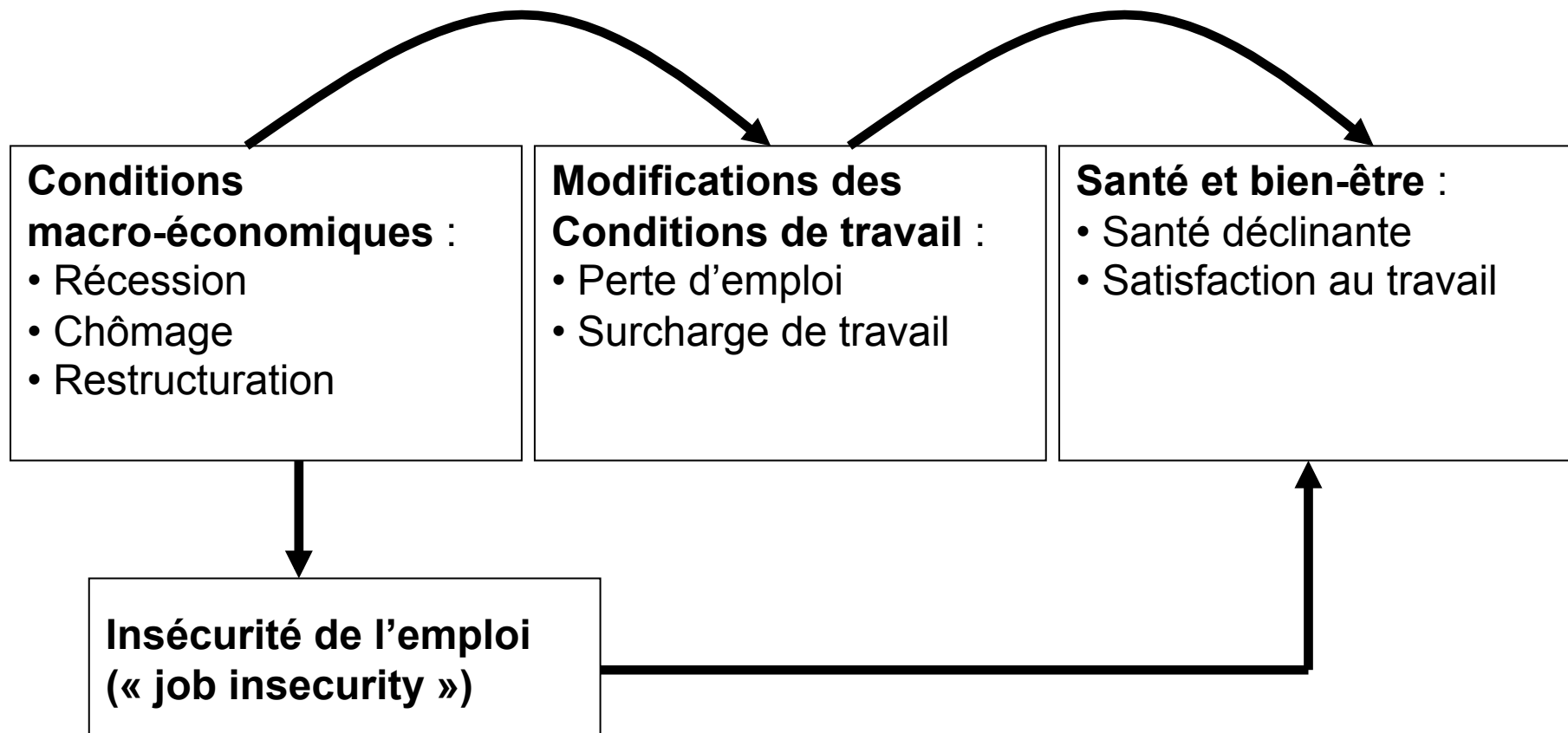
Conditions

macro-économiques :

- Récession
- Chômage
- Restructuration







Méthode

Participants = 14 691 travailleurs

59.3% d'hommes et 40.7% de femmes

Outils

1. « Job Content Questionnaire » = échelle de Likert ($\alpha = .80$)
2. Questionnaire d'autoévaluation de sa santé

Traitements des données :

- Par âge
- Par niveau de qualification de l'activité
- Par niveau d'étude (nombre d'années d'études)

Pourcentage	Hommes	Ont peur	Femmes	Ont peur
25-34 ans	36.5		41.1	
35-44 ans	34.6		36.3	
45-54 ans	22.6		19	
55-65 ans	6.3		3.6	
Total	59.3		40.7	
Qualif. faible	36.3		32.6	
Qualif. moyenne	15.6		2.7	
Qualif. élevée	46.8		63.1	

Pourcentage	Hommes	Ont peur	Femmes	Ont peur
25-34 ans	36.5	50.2	41.1	49.4
35-44 ans	34.6	50.7	36.3	52
45-54 ans	22.6	46.7	19	21.2
55-65 ans	6.3	41.2	3.6	59.6
Total	59.3	49	40.7	51.1
Qualif. faible	36.3		32.6	
Qualif. moyenne	15.6		2.7	
Qualif. élevée	46.8		63.1	

Pourcentage	Hommes	Ont peur	Femmes	Ont peur
25-34 ans	36.5	50.2	41.1	49.4
35-44 ans	34.6	50.7	36.3	52
45-54 ans	22.6	46.7	19	21.2
55-65 ans	6.3	41.2	3.6	59.6
Total	59.3	49	40.7	51.1
Qualif. faible	36.3		32.6	
Qualif. moyenne	15.6		2.7	
Qualif. élevée	46.8		63.1	

Pourcentage	Hommes	Ont peur	Femmes	Ont peur
25-34 ans	36.5	50.2	41.1	49.4
35-44 ans	34.6	50.7	36.3	52
45-54 ans	22.6	46.7	19	21.2
55-65 ans	6.3	41.2	3.6	59.6
Total	59.3	49	40.7	51.1
Qualif. faible	36.3		32.6	
Qualif. moyenne	15.6		2.7	
Qualif. élevée	46.8		63.1	

Aux USA, une étude de 1990 avait abouti à ⁴²16% !

Pourcentage	Hommes	Ont peur	Femmes	Ont peur
25-34 ans	36.5	50.2	41.1	49.4
35-44 ans	34.6	50.7	36.3	52
45-54 ans	22.6	46.7	19	21.2
55-65 ans	6.3	41.2	3.6	59.6
Total	59.3	49	40.7	51.1
Qualif. faible	36.3	50.5	32.6	58.5
Qualif. moyenne	15.6	65.8	2.7	65.6
Qualif. élevée	46.8	42	63.1	46

Pourcentage	Hommes		Femmes	
	Pas peur	Ont peur	Pas peur	Ont peur
Irritabilité				
Fatigue oculaire				
Pbs. d'audition				
Maux d'estomac				
Pbs. de sommeil				
Pbs. musculaires				
« Bonne vitalité »				

Pourcentage	Hommes		Femmes	
	Pas peur	Ont peur	Pas peur	Ont peur
Irritabilité	9.3			
Fatigue oculaire	11.3			
Pbs. d'audition	6.2			
Maux d'estomac	12			
Pbs. de sommeil	15.9			
Pbs. musculaires	52.4			
« Bonne vitalité »	65.1			

Pourcentage	Hommes		Femmes	
	Pas peur	Ont peur	Pas peur	Ont peur
Irritabilité	9.3	12.2		
Fatigue oculaire	11.3	15		
Pbs. d'audition	6.2	8		
Maux d'estomac	12	14.7		
Pbs. de sommeil	15.9	20.4		
Pbs. musculaires	52.4	62.3		
« Bonne vitalité »	65.1	57.3		

Pourcentage	Hommes		Femmes	
	Pas peur	Ont peur	Pas peur	Ont peur
Irritabilité	9.3	12.2		
Fatigue oculaire	11.3	15		
Pbs. d'audition	6.2	8		
Maux d'estomac	12	14.7		
Pbs. de sommeil	15.9	20.4		
Pbs. musculaires	52.4	62.3		
« Bonne vitalité »	65.1	57.3		

Pourcentage	Hommes		Femmes	
	Pas peur	Ont peur	Pas peur	Ont peur
Irritabilité	9.3	12.2	10.9	
Fatigue oculaire	11.3	15	16.7	
Pbs. d'audition	6.2	8	5.4	
Maux d'estomac	12	14.7	13.8	
Pbs. de sommeil	15.9	20.4	18.8	
Pbs. musculaires	52.4	62.3	64.3	
« Bonne vitalité »	65.1	57.3	61.4	

Pourcentage	Hommes		Femmes	
	Pas peur	Ont peur	Pas peur	Ont peur
Irritabilité	9.3	12.2	10.9	10.8
Fatigue oculaire	11.3	15	16.7	18.4
Pbs. d'audition	6.2	8	5.4	6.7
Maux d'estomac	12	14.7	13.8	15.4
Pbs. de sommeil	15.9	20.4	18.8	23.8
Pbs. musculaires	52.4	62.3	64.3	69.3
« Bonne vitalité »	65.1	57.3	61.4	55.3

Pourcentage	Hommes		Femmes	
	Pas peur	Ont peur	Pas peur	Ont peur
Irritabilité	9.3	12.2	10.9	10.8
Fatigue oculaire	11.3	15	16.7	18.4
Pbs. d'audition	6.2	8	5.4	6.7
Maux d'estomac	12	14.7	13.8	15.4
Pbs. de sommeil	15.9	20.4	18.8	23.8
Pbs. musculaires	52.4	62.3	64.3	69.3
« Bonne vitalité »	65.1	57.3	61.4	55.3

Limites de cette étude :

- Réponses subjectives pour le Job Content Questionnaire
- Autoévaluations pour sa santé
- Plan emboîté
- Étude « ponctuelle » (→ étude longitudinale ?)
- Présence de nombreux facteurs confondus (ex., hygiène de vie)

II.5. DES RESULTATS PARFOIS CONTRADICTOIRES

Un exemple avec l'impact de l'appartenance à des groupes informels

Dans les entreprises, distinction de groupes :

- Formels = équipe de travail, service, département, etc.
- Informels =
 - ensemble déterminé d'individus qui se sont associés spontanément sur la base de leurs affinités ...
 - ... et qui entretiennent entre eux des relations d'interdépendance non prescrites par l'organisation (→ soutien, confiance, amitié)

Plusieurs études démontrent l'effet positif de l'appartenance à ces groupes informels sur le stress

Par exemple, Rousseau et al., (2001) :

Population = 217 salariés

- 74 membres de groupes informels (MGI)
- 143 non membres de groupes informels (NMGI)

Outil : questionnaire (échelle de Likert) pour tester l'aliénation au travail (une dimension liée au stress, cf. plus loin)

Plan d'analyse : **S < G2 >**

avec G l'appartenance à un groupe informel, à deux modalités (oui, non)

	MGI	NMGI	p
Détachement psychologique			
Incompréhension de l'emploi			
Sentiment d'inéquité			
Sentiment d'impuissance Pour bas niveaux hiérarchiques			
Pour bas niveaux hiérarchiques			

	MGI	NMGI	p
Détachement psychologique	2.06		
Incompréhension de l'emploi	1.77		
Sentiment d'inéquité	3.16		
Sentiment d'impuissance			
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.49		
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.80		

	MGI	NMGI	p
Détachement psychologique	2.06	2.48	
Incompréhension de l'emploi	1.77	1.96	
Sentiment d'inéquité	3.16	3.49	
Sentiment d'impuissance			
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.49	3.59	
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.80	302	

	MGI		NMGI	p
Détachement psychologique	2.06	<	2.48	
Incompréhension de l'emploi	1.77	<	1.96	
Sentiment d'inéquité	3.16	<	3.49	
Sentiment d'impuissance				
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.49	<	3.59	
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.80	<	3.02	

	MGI		NMGI	p
Détachement psychologique	2.06	<	2.48	.007
Incompréhension de l'emploi	1.77	<	1.96	.053
Sentiment d'inéquité	3.16	<	3.49	.261
Sentiment d'impuissance				
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.49	<	3.59	.000
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.80	<	3.02	.374

	MGI		NMGI	p
Détachement psychologique	2.06	<	2.48	.007
Incompréhension de l'emploi	1.77	<	1.96	.053
Sentiment d'inéquité	3.16	<	3.49	.261
Sentiment d'impuissance				
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.49	<	3.59	.000
Pour bas niveaux hiérarchiques	2.80	<	3.02	.374

Impact positif de l'appartenance à un GI

Interprétation : quand membres d'un GI

→ plus attachés à leur emploi et plus solidaires

D'autres études ne montrent pas ces effets positifs de l'appartenance à des groupes informels (par exemple, Aubé et al., 2001)

Population = 220 salariés

- 75 MGI
- 99 NMGI
- 46 non membres de groupes (NMG)

Outil : échelles de Likert pour tester :

- Trois stressseurs (causes du stress) :
 - Conflit des rôles
 - Ambiguïté des rôles
 - Surcharge de travail
- Quatre effets du stress :
Anxiété / Dépression / Irritabilité / Troubles cognitifs

Aucun effet de l'appartenance à un groupe (VI à 3 modalités)
sur aucune des 7 VD !

« Seul résultat » → corrélations entre toutes les mesures

Aucun effet de l'appartenance à un groupe (VI à 3 modalités)
sur aucune des 7 VD !

« Seul résultat » → corrélations entre toutes les mesures

	Conflit de rôles	Ambiguïté des rôles	Surcharge de travail
Anxiété			
Dépression			
Irritabilité			
Troubles cognitifs			

Aucun effet de l'appartenance à un groupe (VI à 3 modalités) sur aucune des 7 VD !

« Seul résultat » → corrélations entre toutes les mesures

	Conflit de rôles	Ambiguïté des rôles	Surcharge de travail
Anxiété	0.27	0.46	0.49
Dépression	0.39	0.46	0.43
Irritabilité	0.28	0.43	0.23
Troubles cognitifs	0.34	0.48	0.37

III. LES CONSEQUENCES DU STRESS

III. LES CONSÉQUENCES DU STRESS

Multiples conséquences :

- pour le travailleur
- pour l'entreprise
- pour la famille
- pour les collègues
- pour la société

→ Spécifiquement pour le travailleur :

III.1. CONSEQUENCES PHYSIQUES ET PHYSIOLOGIQUES

- Douleurs (ex., coliques, maux de tête, douleurs musculaires, articulaires, etc.)
- Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion
- Sensations d'essoufflement ou d'oppression
- Modifications métaboliques (ex., obésité abdominale, résistance à l'insuline → diabète ?, hypertension)
- Apparition de maladies immuno-allergiques
- Pathologies liées à la grossesse (ex., infertilité)

III.2. CONSEQUENCES EMOTIONNELLES

- Sensibilité et nervosité accrues
- Crises de larmes ou de nerfs
- Angoisse, excitation
- Tristesse, sensation de mal-être

III.3. CONSEQUENCES INTELLECTUELLES

- Perturbation de la concentration + augmentation de la « distractibilité »
- Affection de la mémoire de travail (ex., erreurs et oublis)
- Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions

III.4. CONSEQUENCES COMPORTEMENTALES

- Modification des conduites alimentaires
- Comportements violents et agressifs
- Isolement social (ex., repli sur soi)
- Comportements d'addiction (ex., café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques)

III.5. DES DONNEES PARFOIS CONTRADICTOIRES ...

Exemple d'une étude récente mesurant l'effet du stress sur divers indicateurs comportementaux et physiologiques (Hoffman & al'Absi, 2004)

Population : 25 étudiants (âge moyen = 24.8 ans)

Tâche : réaliser différents tests neuropsychologiques + mesure de divers paramètres physiologiques

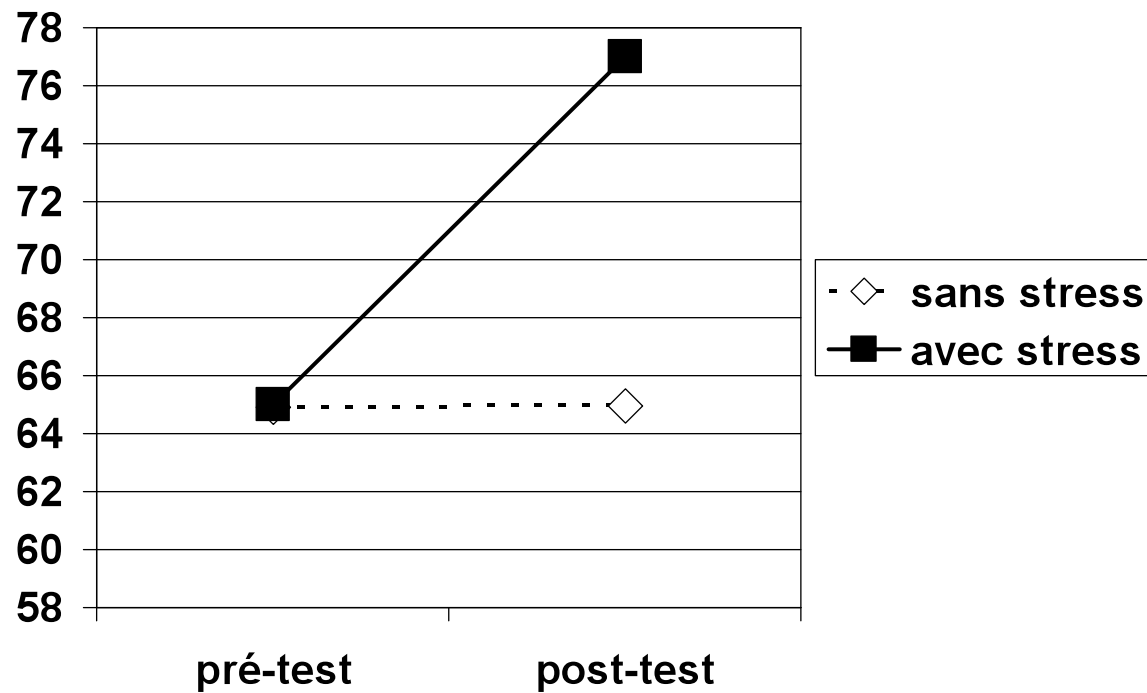
Procédure : test / re-test (ou pré-test / post-test)

→ Avec 2 conditions :

- Sans stress entre les deux tests (lecture de magazines)
- Avec stress entre les deux tests (préparer une présentation orale)

R.: post-test réalisé 30 minutes après avoir lu/préparé

Sur les indicateurs physiologiques → impact important
Ex., sur le rythme cardiaque (battements par minute) :



Moyennes et écarts-types	Sans stress	Avec stress
Figure de Rey		
Rappel figure de Rey		
Comptage		
Comptage à rebours		
Empan mémoire visuelle		
Score mémoire logique		

Moyennes et écarts-types	Sans stress	Avec stress
Figure de Rey	34.1 (1.4)	
Rappel figure de Rey	29.6 (5.4)	
Comptage	11.1 (1.8)	
Comptage à rebours	8.8 (2.7)	
Empan mémoire visuelle	9.3 (2.4)	
Score mémoire logique	15.2 (3.5)	

Moyennes et écarts-types	Sans stress	Avec stress
Figure de Rey	34.1 (1.4)	34.3 (1.6)
Rappel figure de Rey	29.6 (5.4)	30.1 (5)
Comptage	11.1 (1.8)	10.9 (1.8)
Comptage à rebours	8.8 (2.7)	8.8 (2.5)
Empan mémoire visuelle	9.3 (2.4)	9.2 (2)
Score mémoire logique	15.2 (3.5)	16 (3.2)

Moyennes et écarts-types	Sans stress	Avec stress
Figure de Rey	34.1 (1.4)	34.3 (1.6)
Rappel figure de Rey	29.6 (5.4)	30.1 (5)
Comptage	11.1 (1.8)	10.9 (1.8)
Comptage à rebours	8.8 (2.7)	8.8 (2.5)
Empan mémoire visuelle	9.3 (2.4)	9.2 (2)
Score mémoire logique	15.2 (3.5)	16 (3.2)

Aucun impact du stress sur les performances des sujets !

Moyennes et écarts-types	Sans stress	Avec stress
Figure de Rey	34.1 (1.4)	34.3 (1.6)
Rappel figure de Rey	29.6 (5.4)	30.1 (5)
Comptage	11.1 (1.8)	10.9 (1.8)
Comptage à rebours	8.8 (2.7)	8.8 (2.5)
Empan mémoire visuelle	9.3 (2.4)	9.2 (2)
Score mémoire logique	15.2 (3.5)	16 (3.2)

Aucun impact du stress sur les performances des sujets !

Mais, plusieurs limites :

- Test ponctuel
- Validité des tests utilisés ?
- La situation stressante l'était-elle vraiment ?

IV. COMMENT L'ÉVALUER ?

IV.1. LES TESTS

IV.1.1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

Élaboré par Maslach & Jackson (1981; 1986)

Échelle de Likert (auto-évaluation)

Composition :

- 9 items évaluent l'épuisement personnel ($\alpha = .88$)
- 5 items évaluent la dépersonnalisation ($\alpha = .76$)
- 8 items évaluent le sentiment de perte d'efficacité ($\alpha = .76$)

Nombreuses adaptations selon les professions interrogées

→ Par ex., pour les enseignants :

Items du MBI adaptés pour une étude du stress chez les enseignants

1 / L'épuisement personnel

- Je suis émotionnellement épuisé par mon travail.
- Je suis fatigué à la fin de la journée.
- Je suis fatigué quand je me lève le matin, je dois faire face à un autre jour.
- Travailler avec les élèves, toute la journée, me fatigue énormément. Je me sens vidé par mon travail. Je me sens frustré par mon travail. Je me sens au bout de mes forces.

2. / La dépersonnalisation (aussi appelée déshumanisation)

- J'ai le sentiment de traiter les personnes comme s'ils étaient des objets.
- Je mets une trop grande distance avec mes élèves.
- Je me tracasse car ce travail me durcit sur le plan émotionnel.
- Je ne fais pas vraiment attention à ce que les autres peuvent ressentir.
- Je ressens que les élèves me blâment de leurs problèmes que j'occulte.
- Je n'ai plus le sentiment d'avoir accompli des choses valables dans mon travail.
- Je ne parviens plus à être gai.
- Je me sens frustré dans mon travail parce que je n'ai plus les résultats d'avant.
- Je suis devenu beaucoup plus dur avec mon entourage.
- Je ne prends pas soin de ce qui peut arriver aux autres

3 / L'accomplissement personnel et la perte d'efficience

- J'ai le sentiment que je ne peux pas influencer d'autres personnes.
- Je deviens plus dur avec mon entourage depuis que j'ai pris ce travail.
- Je sens que je travaille trop.
- Je travaille avec des personnes mais je mets trop de stress sur moi.
- Je ne peux plus créer une atmosphère détendue avec mes élèves.
- J'ai le sentiment que mon travail n'a plus de qualité.
- J'ai le sentiment de ne pas arriver au bout de ce que je veux faire.
- Je ne suis plus sûr de mes compétences professionnelles.

IV.1.2. Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

IV.1.2. Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

Très récent (2004), élaboré par Winwood & Winefield

Échelle de Likert

Évaluation du stress et du burnout auprès de dentistes
(étude de 2004 menée par Winwood & Winefield en
Australie) → Excellentes qualités psychométriques

Items du CBI (2004)

1. Personal burnout

- How often do you feel tired ?
- How often are you physically exhausted ?
- How often are you emotionally exhausted ?
- How often do you think « I cant' take it anymore » ?
- How often do you feel worn out ?
- How often do you feel weak and susceptible to illness ?

Réponses possibles : toujours, souvent, quelques fois, parfois, très rarement, absolument jamais

2. Work-related burnout

- Is your work emotionally exhausting ?
- Do you feel burn out because of your work ?
- Does your work frustrate you ?
- Do you feel worn out at the end of the working day ?
- Are you exhausted in the morning at the thought of another day at work ?
- Do you feel that every working hour is tiring for you ?
- Do you have enough energy for family and friends during leisure time ?

1 à 3 : de « tout à fait d'accord » à « pas du tout d'accord »

4 à 7 : toujours, souvent, quelques fois, parfois, très rarement, absolument jamais

3. Client-related burnout

- Do you find it hard to work with clients ?
- Do you find it frustrating to work with clients ?
- Does it drain your energy to work with clients ?
- Do you feel that you give more than you get back when you work with clients ?
- Are you tired of working with clients ?
- Do you sometimes wonder how long you will be able to continue working with clients ?

1 à 4 : de « tout à fait d'accord » à « pas du tout d'accord »

5 et 7 : toujours, souvent, quelques fois, parfois, très rarement, absolument jamais

IV.2. L'ENTRETIEN ET L'OBSERVATION CLINIQUE

V. PSYCHOPATHOLOGIES LIEES

V.1. ANXIETE ET PHOBIES

Anxiété :

- (1) Perception d'un danger imminent, réel ou indéterminé
- (2) Attitude d'attente devant ce danger
- (3) Sentiment de désorganisation lié à la conscience d'une impuissance totale face à ce danger

Phobie :

- Crainte déraisonnable (mais pas forcément irraisonnée!) à l'égard d'objets, de situations ou de personne
 - L'individu reconnaît le caractère injustifié mais ne peut surmonter sa crainte
 - « paralyse » l'individu ou provoque des comportements non pertinents
- Il existe de multiples phobies selon la « sphère » concernée (ex., agoraphobie, phobie sociale)

**Exemple : Tableau clinique de la phobie sociale
(extrait du DSM – IV) :**

- A. Une peur persistante et intense d'une ou plusieurs situations sociales ou bien de situations de performance
- B. ... durant lesquelles le sujet est en contact avec des gens non familiers ou bien peut être exposé à l'éventuelle observation attentive d'autrui.
- C. Le sujet craint d'agir (ou de montrer des symptômes anxieux) de façon embarrassante ou humiliante.
- D. L'exposition à la situation sociale redoutée provoque de façon quasi systématique une anxiété qui peut prendre la forme d'une attaque de panique.
- E. Le sujet reconnaît le caractère excessif ou irraisonné de la peur.
- F. Les situations sociales ou de performance sont évitées ou vécues avec une anxiété et une détresse intenses.

- G. Il y a une importante perturbation des habitudes de l'individu, de ses activités professionnelles (scolaires, sociales, etc.), ou bien de ses relations avec autrui.
- H. Pour les individus de moins de 18 ans, on ne porte le diagnostic que si la durée est d'au moins 6 mois.
- I. Absence d'une affection médicale et d'un autre trouble mental.

R.: Attention : anxiété ≠ trac et timidité

- **Le trac :**
 - Aussi appelé « anxiété de performance » ;
 - Est un phénomène ponctuel ;
 - Ici, c'est le regard de l'autre qui pose problème pendant la situation de performance (ex., exposé).
- **La timidité :**
 - Terme flou pouvant décrire des manifestations, des façons-d'être bien différentes ;
 - Souvent considérée comme un trait de personnalité ;
 - Phénomène constant dans les relations interpersonnelles qui s'atténue avec l'apprentissage de nouvelles compétences.

V.2. TROUBLES ANXIEUX GENERALISES (TAG)

- Récemment reconnu comme une maladie
- Touche deux fois plus les femmes que les hommes
- Concerne (environ) 4% de la population
- (1) Forte anxiété qui dure depuis plus de 6 mois
- (2) + trois des six symptômes suivants :
 - Fatigue
 - Tension musculaire
 - Agitation ou surexcitation
 - Difficultés de concentration
 - Troubles du sommeil
 - Irritabilité

R.: absence de mélancolie, de tristesse ou de perte des plaisirs

V.3. ATTAQUES DE PANIQUE

→ Événement bref (<30 minutes) dû à une hyperventilation

- (1) tachycardie (parfois > 180 battements / minutes)
- (2) transpiration intense
- (3) tremblements ou secousses musculaires
- (4) sensations de « souffle coupé »
- (5) sensation d'étranglement + gêne thoracique
- (6) nausée ou gêne abdominale
- (7) sensation de vertige, d'instabilité, de tête vide ou impression d'évanouissement
- (8) déréalisation (sentiments d'irréalité) ou dépersonnalisation (être détaché de soi)
- (9) peur de perdre le contrôle de soi ou de devenir fou
- (10) peur de mourir
- (11) sensations d'engourdissement ou de picotements
- (12) frissons ou bouffées de chaleur

V.4. DEPRESSION

- La dépression est un état psychique pathologique associant une modification pénible de l'humeur et un ralentissement de l'activité intellectuelle et motrice.
- Risques de dépression :
 - 10% à 20% pour les femmes
 - 5% à 12% pour les hommes
- Deux types de dépression :
 1. **Dépression majeure** = un ou plusieurs épisodes dépressifs majeurs tranchant avec le fonctionnement habituel de la personne
 2. **Dysthymie** = symptômes dépressifs chroniques, moins sévères, persistants pendant plusieurs années

Principaux symptômes :

- humeur dépressive
- diminution marquée de l'intérêt ou du plaisir
- troubles de l'alimentation
- troubles du sommeil
- agitation ou ralentissement psychomoteur
- fatigue ou perte d'énergie
- autodévalorisation ou sentiment de culpabilité excessive
- diminution de l'aptitude à penser ou à se concentrer ou indécision
- pensées morbides (dans 60 % des cas)
- pensées suicidaires (dans 15 % des cas)

R.: jusqu'à 15% des sujets dépressifs tentent de se suicider !

Le suicide et le travail

Plusieurs façons d'établir une typologie des suicides

L'une des façons → Baechler (1975) distingue:

- **Le suicide escapiste** (« échapper à ... »):
 - **Fuite** (échapper à une situation insupportable)
 - **Deuil** (suite à la perte de qq chose d'irré récupérable tel qu'un statut)
 - **Châtiment** (expiation d'une faute réelle ou imaginaire)
- **Le suicide agressif:**
 - **Vengeance** (pour provoquer des remords chez autrui)
 - **Crime** (entraîner quelqu'un avec soi dans la mort)
 - **Chantage** (faire pression sur autrui)
 - **Appel** (un « appel au secours » lancé aux collègues, amis, ...)
- **Le suicide oblatif:**
 - = autodestruction pour se prouver quelque chose
 - **Sacrifice** (pour atteindre et/ou sauver une valeur « supérieure »)
 - **Par jeu** (« jouer avec la vie »)

R.: le suicide sur le lieu de travail :

- = valeur symbolique forte
- Lien avec un accident du travail ? (cf. à la CPAM)

Les professions « **suicidogènes** » = à fort risque de suicide tenté et réussi :

(Koskinen, 2002; Nishimura et al., 2004)

- Celles où les variations de luminosité et de climat sont importantes (ex., forestier, agriculteur, mineur, pêcheur, technicien en informatique)
- Celles où l'exposition aux champs électromagnétiques est importante (ex., agents sur des lignes électriques)
- Celles où l'exposition à des substances toxiques est importante (ex., exposition à la viscosité = disulfite de carbone dans les cellophanes, pesticides, solvants, ...)
- Celles où existe une bonne connaissance de l'anatomie humaine (ex., médecins, anesthésistes, infirmiers)
- Celles où sont manipulées des armes à feu (ex., policiers)

R.: certaines activités professionnelles « attirent » les personnes à fort risque de suicide (ex., activités artistiques)

→ émotivité et « dépression » peuvent être liées à la création

V.5. STRESS POST-TRAUMATIQUE

= Posttraumatic Stress Disorder (PTSD)

- Survient au moins 6 mois après le trauma ..
- ... peut survenir plusieurs années après !
- Consécutif à un traumatisme important et/ou vécu comme tel (ex., accident de la route, attentat, viol)
- Concernerait 30% de la population ayant vécu un traumatisme !
- Premiers travaux : les vétérans du Vietnam
- Depuis 10 ans → essor important des études sur d'autres situations (ex., accidents chimiques, agressions)

Caractéristique du PTSD :

- « intrusive memories » = flashbacks et cauchemars
- + associations de sensations vécues durant le trauma

→ Le sujet **revit** le passage traumatisant

- Hypothèses quant aux causes des PTSD :
 - Dysfonctionnements neurophysiologiques
 - Compétences cognitives et/ou métacognitives

Mais, les méta-analyses montrent que le plus « important » facteur explicatif n'explique que 12% du trouble !

→ Preuve de la multidimensionnalité de ce trouble

V.6. LE BURNOUT

« To burn out » = griller

- Décrit en 1974 par Freudenberger au Canada
- Burnout ≠ Dépression
- Initialement → études sur les professions :
 - D'aide où les relations interindividuelles sont primordiales (ex., enseignants, infirmiers, psychologues, pompiers)
 - Avec forte valeur éthique
 - Pour lesquelles la société exige toujours plus
 - Dans lesquelles l'échec n'est pas admis
- Puis → élargissement à toutes les professions
- Causes du burnout :
 - Déséquilibre entre ressources disponibles et contraintes de la demande
 - Instabilité émotionnelle
 - Absence de soutien social
 - Surcharge de travail
 - Sentiment d'inéquité et d'injustice

Les 3 symptômes du burnout :

1. Épuisement personnel

= abattement psychologique (« batterie vidée »)

Parfois accompagné d'un épuisement physique

2. Dépersonnalisation (ou déshumanisation)

= désinvestissement de la relation avec autrui

(→ danger pour les professions d'aide !)

Devient distant, froid, « insensible » à son travail

3. Diminution de l'accomplissement personnel au travail

Pense devenir inutile

Dit ne plus s'épanouir dans son travail

La symptomatologie change s'il ne s'agit plus de burnout dans des professions d'aide :

PROF. D'AIDE

- Épuisement personnel
- Dépersonnalisation
- Diminution de l'accomplissement personnel

PROF. D'AIDE

- Épuisement personnel
- Dépersonnalisation
- Diminution de l'accomplissement personnel

AUTRES PROFESSIONS

- Épuisement personnel
- Cynisme
(indifférence face au travail)
- Remise en cause de son efficacité personnelle

PROF. D'AIDE

- Épuisement personnel
- Dépersonnalisation
- Diminution de l'accomplissement personnel

AUTRES PROFESSIONS

- Épuisement personnel
- Cynisme
(indifférence face au travail)
- Remise en cause de son efficacité personnelle

Dépistage du burnout par l'étude et l'examen :

- du vécu subjectif de l'individu
- des manifestations somatiques (ex., asthénie, fatigue intense)
- des comportements et résultats professionnels

Hypothèse récente (Jaoul & Kovess, 2004) → le burnout chez les enseignants serait une stratégie défensive contre le stress !

Le burnout du point de vue psychanalytique :

→ Double attitude transférentielle :

- Pour l'élève :
 - L'enseignant = image idéale
 - L'enseignant = représente l'ordre et la loi
- Pour l'enseignant : quand il note un élève, il note son propre travail

Le burnout du point de vue sociologique :

- Confusion entre vie professionnelle / vie privée
 - Valeurs universelles du métier (ex., égalité, liberté, épanouissement des élèves)
- Donnent une identité à l'enseignant

Mécanismes conduisant au burnout chez les enseignants (étude de 2004) :

1. Perception des besoins de ses élèves
2. Définition des objectifs pédagogiques en fonction des besoins
3. Apport d'un effort personnel important pour atteindre ces objectifs
4. Tentative de se « surpasser » et de surpasser les stressseurs professionnels (ex., hiérarchie, indiscipline)
5. Mais si tentative infructueuse → stress résiduel (ou tension résiduelle) = processus « dégénératif »
6. Si persistance de ces tensions résiduelles → burnout pour éviter de « s'effondrer » totalement !

V.7. LE KÂROSHI

= « **mort par surmenage** »

= mort subite par accident vasculaire (hémorragie cérébrale ou infarctus du myocarde) de sujets ne souffrant d'aucune pathologie cardio-vasculaire

- Touche plus les hommes que les femmes
- Concerne les hommes de 25 à 40 ans
- Environ 10 000 hommes par an au Japon meurent du Kâroshi...
- En moyenne, ces individus effectuent 70 heures de travail supplémentaires par mois !
- Création récente d'instance de surveillance du Kâroshi au Japon

V.8. LE WORKAHOLISME

= **Work + Alcoholism**

= surinvestissement professionnel qui conduit à la modification des comportements (ex., arrête de s'alimenter, prend des stupéfiants)

Définition du DSM-IV :

- Beaucoup de temps passé dans les activités professionnelles
- Les activités sociales et récréationnelles sont significativement réduites ou abandonnées à cause du travail
- Le temps excessif passé au travail est maintenu, malgré la conscience d'un problème psychologique

Comme un toxicomane → justifie ses comportements et dit pouvoir s'arrêter quand il veut

Typologie des workaholiques :

1. De type **boulimique** (met du temps à s'engager mais ne s'arrête plus)
2. De type **acharné** (impulsif, ne dit jamais non)
3. De type **hyperactif** (impatient, ne termine jamais rien)
4. De type **épicurien** (lent, méthodique, perfectionniste)

Souvent → mélange entre plusieurs types

Causes (hypothèses) :

- Lien avec trouble obsessionnel compulsif
- Personnalité de type A (toujours dans l'urgence)
- Soif de reconnaissance
- Problème de l'estime de soi

VI. PROPOSITIONS D'AIDES

- Dépendent de la conception du stress
- La complémentarité entre différentes approches est souvent nécessaire
- Doivent prendre en compte la variabilité intra et interindividuelle

VI.1. CONCEPTION 1 - Le stress :

- Est une réaction de l'organisme
- Est dû à un changement brutal ou durable de l'environnement
- Engendre des troubles somatiques (ex., migraines chroniques, troubles du sommeil, troubles digestifs, douleurs lombaires, lésions de l'épiderme)
- Cause trois réactions successives :
 1. Alarme /
 2. Résistance /
 3. Épuisement

Objectif de l'aide → **Réduire les symptômes de stress**

1. Programmes d'aides aux employés :

- Très efficaces contre troubles tels que alcoolisme
- Apparition de nouvelles formes de programmes (ex., ateliers d'arts créatifs)

2. Exercices corporels et de « santé mentale » :

- Très efficaces pour diminuer l'anxiété, lutter contre la dépression, diminuer des risques cardiovasculaires (ex., fitness, sports collectifs, jogging)
- Redécouvertes de pratiques alliant « externe » et « interne » (ex., Taiïji-Quan, Qi-gong, Yoga)
- Activités de « réappropriation » de soi et de son corps (ex., sports de combat, arts martiaux)

VI.2. CONCEPTION 2 - Le stress :

- Est dû à un stimulus particulier de l'environnement (dénommé « stresseur »)
- Deux catégories de stresseurs selon leur origine :
 - Caractéristiques physiques (ex., bruit, poussière, faible luminosité, chaleur)
 - Caractéristiques psychosociales (ex., insécurité de l'emploi, contraintes psychologiques)

Objectif de l'aide → **Réduire l'impact des stresseurs**

1. Redéfinition du poste (avec le salarié et sa hiérarchie)
2. Constituer des groupes semi-autonomes (pour augmenter le sentiment de responsabilité et l'appartenance à un groupe)
3. Coaching (conseiller et apprendre à gérer les situations « pénibles »)

VI.3. CONCEPTION 3 - Le stress :

- Naît d'une inadéquation entre la représentation qu'a l'individu de ses compétences et la représentation qu'il a des exigences professionnelles

R.: les représentations mentales sont au cœur de cette conception

→ stress identifiable (les stresseurs) ≠ stress perçu

→ Importance des traits de personnalité (ex., endurance à la frustration, émotivité)

Objectif de l'aide → **Augmenter les résistances individuelles en modifiant les représentations mentales**

R.: → association de formations (stages) et d'interventions basées sur la thérapie cognitivo-comportementale (TCC)

VI.4. QUELQUES REGLES FACILES POUR DIMINUER LE STRESS AU TRAVAIL

Connaissance du stress et autodiagnostic de ses stress professionnels :

- Optimiser son niveau de stress
- Oser s'affirmer
- Gérer ses émotions
- Gérer les agressions (téléphone, rendez-vous, entretiens, réunions)

Améliorer la connaissance de son équipe et de son travail de cadre :

- Analyse de l'activité du cadre
- Analyse des valeurs du cadre, de ses collaborateurs et de l'institution
- Echelle des besoins de chaque collaborateur
- Analyse des motivations des collaborateurs

EXAMEN U-E. 4-5

- Travail et santé : 60h
 - Organisation et institution : 30h
 - Déontologie : 10h
 - Psychopathologie du travail : 20h
- Un écrit de 4 heures pour « Travail et santé »
 - Psychopathologie du travail → 1h20
 - 3 questions (/5) portant « directement » sur le cours
 - 1 question (/5) de « réflexion »

Communiquer de façon efficace en toutes circonstances :

- Analyse de l'information dans l'équipe
- Savoir informer son équipe, communiquer autour de décisions importantes
- Reconnaître les mérites d'un collaborateur
- Ecouter une demande, une critique
- Recadrer un collaborateur
- Critiquer de façon assertive (en argumentant)

Manager des situations délicates :

- Les styles de management du cadre
- Les styles de communication du cadre
- Etre médiateur dans un conflit opposant des collaborateurs
- Faire une réunion de crise (si situation d'urgence)

R.: Les thérapies cognitivo-comportementales (TCC)

Objectif → Modifier les comportements et les mécanismes mentaux sous-jacents

Méthodes → entretien et analyse comportementale

→ jeu de rôle (en individuel ou collectif)

→ analyse fonctionnelle

(mise en situation en imagination)

→ autoévaluation (échelles)

→ mesure directe des comportements

(mise en situation réelle)

Principaux avantages :

- Très rapides (moyenne = 10 à 12 mois)
- Reposent sur des modèles cognitivistes
- Reposent sur une implication personnelle et une participation fortes du patient et du thérapeute

Les TCC appliquées à la gestion du stress :

Composante 1 : **RELAXATION** (musculaire et respiratoire) :

- Focalisation attentionnelle sur une groupe musculaire
- Contraction volontaire de ce groupe
- Concentration sur la tension engendrée
- Décontraction du groupe musculaire
- Concentration sur les sensations engendrées

Composante 2 : **STRATEGIES COGNITIVES**

- Analyse des évènements entraînant le stress
- Extraction et identification des postulats irrationnels
- Analyse des conséquences de ces postulats
- Définition des objectifs à atteindre

(autoévaluation constante avec appréciations subjectives)

Composante 3 : **COMPETENCES DE COMMUNICATION**

- Projection dans des situations stressantes en imagination
- Utilisation de jeux de rôles en individuel ou collectif
- Reformulation des messages en termes positifs

Composante 4 : **RESOLUTION DE PROBLEME**

- Définir le problème
- Élaborer des solutions
- Évaluer les solutions
- Prendre une décision
- Exécuter la décision
- Évaluer les résultats

Composante 5 : **AJUSTEMENT AU STRESS** (« Coping »)

- Au niveau physiologique (cf. composante 1)
- Au niveau cognitif (cf. composantes précédentes)

Indications des TCC :

- ++ Phobies sociales, phobies simples, agoraphobie
Attaques de panique
Obsessions – Compulsions
Anxiété
Sevrage des benzodiazépines et psychotropes
- + Dépression non mélancolique
Problèmes sexuels et de couple
Boulimie
Résolution de stress post-traumatique
- + - Troubles de la personnalité
Toxicomanies et dépendance (alcool, jeu, ...)
Autisme infantile
- **contre-indications !** schizophrénie, paranoïa,
dépression mélancolique, psychose maniaco-dépressive

Le harcèlement au travail

I. INTRODUCTION

N'est pas un phénomène récent mais étudié depuis peu

I.1. DEFINITIONS

Harcèlement = psychoterreur = « mobbing » (to mob = assaillir) = « Bossing » (All.) = « Bullying » (GB) = ...

- **1^{ère} définition = Brodsky (1976)** : « tentatives répétées et persistantes d'une personne qui cherche à tourmenter, briser la résistance, frustrer ou obtenir un comportement non désiré d'une tierce personne »
- **Leymann (1996)** : « enchaînement sur une longue période de propos et d'agissements hostiles exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne »

- **Hirigoyen (1998)** : « conduite abusive se manifestant notamment par des comportements, des paroles, des actes, des gestes, des écrits unilatéraux, ...
... de nature à porter atteinte à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne ...
... et mettre en péril son emploi ou à dégrader le climat au travail ».

- **Loi n° 2002-73 du 17/01/2002** :

Apparition dans les Code du Travail et Code pénal !

« ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel »

I.2. ETAT DES LIEUX

- En **Europe** (2000) :

4% des travailleurs (= 6 millions) → violences physiques

2% (= 3 millions) → harcèlement sexuel

8% (= 12 millions) → actes d'intimidation et brimades

- En **France** (1996), le harcèlement concernerait :

11,2% des hommes

8,9% des femmes (dont 93% → harcèlement sexuel)

MAIS : grandes variabilités inter-pays

difficile à recueillir (ex., honte, peur)

difficile à définir (ex., conflit ≠ harcèlement)

I.3. QUI EST HARCELE ? QUI HARCELE ? QUAND ?

- Victimes :

- Potentiellement tout le monde !
- Peut-être plus les personnes à forte personnalité (« les grandes gueules ») et non pas les « fragiles »
- Nouvel embauché et ancien dans l'entreprise
- Homme et femme (même si femmes plus nombreuses)

R.: les hommes sont plus « tolérants »

Le harceleur :

- Potentiellement tout le monde !
- Est exercé par un individu OU un groupe d'individus
- Le harcèlement peut s'exercer:
 - Sur un subordonné (harcèlement vertical)
 - Sur un supérieur hiérarchique (harcèlement vertical)
 - Sur un collègue (harcèlement horizontal)
- Est généralement bien intégré dans l'entreprise

- **Quand ?**
 - Pas de situation type !
 - Peut être liée à une situation conflictuelle dégradée
 - Peut être une stratégie délibérée et voulue

I.4. CONSEQUENCES

I.4.1. Pour le travailleur

- Perte de l'emploi
- Symptômes de stress et pathologies liées → Suicide
- Atteinte de la personnalité et de l'estime de soi

I.4.2. Pour l'entreprise

- Atteinte de l'image de marque
- Diminution de rentabilité
- Absentéisme accru

I.4.3. Pour la société

- Frais de santé

II. FORMES, TYPES ET CAUSES DU HARCELEMENT

II.1. FORMES DU HARCELEMENT PSYCHOLOGIQUE

- **Management de désorganisation du lien social**
(ex., pour accroître la compétition entre employés)
- **Management ambivalent**
(ex., position de la direction ambiguë)
- **Persécution entre collègues**
- **Non-sens du travail et/ou sous-activité**
(ex., « à quoi cela sert-il que je vienne travailler ? »)
- **Surcharge et intensification du travail** (ex., double tâche)
- **Ambiguïté des rôles**
- **Utilisation de la violence**

II.2. TECHNIQUES DE HARCELEMENT

(a) Techniques relationnelles

Sont basées sur la relation de pouvoir

Ex., couper la parole sans cesse, tutoyer sans réciprocité

Faire disparaître les savoir-faire sociaux (ex., bonjour, merci)

(b) Techniques d'isolement

Séparation du travailleur de son collectif de travail par :

- Changement physique et spatial
- Changement temporel (modifications des horaires)
- Enregistrements et observations scrupuleuses

(c) Techniques d'attaques du geste et du travail

Injonctions paradoxales

Disparition et/ou suppression de tâches

Reddition émotionnelle par hyperactivité

(d) Techniques punitives

- Détournement du lien de subordination (ex., incivilités pour vexer)
- Détournement des règles disciplinaires (ex., sanctions injustifiées)
- Détournement du pouvoir de direction (ex., donner du travail inutile)
- Détournement du pouvoir d'organisation (ex., modifier les conditions de travail)

R.: le discours paradoxal :

Propos explicites (contenu manifeste)

+ sous-entendus implicites que nie l'agresseur (contenu latent)

Ex., « je ne voudrais pas te donner des conseils »

« si je pouvais t'aider ... »

→ Confusion dans l'esprit du harcelé

II.3. EXPRESSIONS DE LA VIOLENCE

- **Comportement abusif ou tyrannique :**
 - Rendre la vie difficile à l'employé
 - S'adresser aux individus en criant
 - Insister sur le fait que seule sa manière est la bonne
 - Refuser de déléguer
 - Refuser la communication
 - Priver / surcharger de travail
 - Ôter les responsabilités
 - Isoler l'employé ou lui supprimer des moyens
 - « blesser » et malmener l'estime de soi de l'employé
- **Violences verbales**
 - Insultes, brimades
 - Propos calomnieux, humiliations

- R.:** Atteinte à la vie privée et/ou caractéristiques personnelles (croyances, ethnie, handicaps, etc...)
- **Violences physiques** (atteinte à l'intégrité physique)
- R.:** Problème de la perception (ex., attouchements)

Pour Leymann, 5 catégories de « mobbing » croissant :

- 1. Refus de communication**
- 2. Isolement de la personne**
- 3. Destruction de la reconnaissance sociale**
- 4. Destruction de la qualité de vie de l'employé**
- 5. Nuire à sa santé** (ex., lui confier des missions dangereuses, le violenter)

II.4. QUELQUES EXEMPLES DE HARCELEMENT

Catherine (25 ans) :

- Brillantes études universitaires en Lettres
- Nombreux stages en entreprise (domaine du son)
- → devient animatrice dans une radio locale
- S'investit énormément dans son travail
- Travaille tous les soirs et les week-ends
- Tous ses collègues s'entendent bien avec elle et sont contents de son travail

MAIS, son employeur :

- Lui reproche son « perfectionnisme ridicule »
- La tourne en dérision devant ses collègues
- La traite de « nullité » absolue »
- Perd le sommeil + dépression + crises de spasmophilie₁₃₀

Vincent (36 ans) :

- Ingénieur de haut niveau après de longues études
- Obtient une promotion dans une succursale de l'entreprise ...
- ... à la place d'une personne que les collègues « préféraient »

Ses collègues :

- « Oublient » de lui transmettre des informations
- Déplacent son bureau dans un endroit isolé durant une absence suite à un accident de voiture assez grave
- Se moquent de lui continuellement
- Répandent des rumeurs à l'encontre de sa personne et de sa vie (« il est déséquilibré et instable », « c'est un coureur de jupons »).

II.5. FACTEURS DECLENCHEURS

Pas de situation type mais des facteurs déclencheurs :

- Après un changement dans l'organisation
- Après un conflit avec la personne qui harcèle
- Après avoir exercé un droit au travail (ex., congés)
- Après une suppression de personnel
- Après avoir participé à une action syndicale (ex., manifestation)

III. LES AGRESSIONS

III.1. DEFINITIONS

Trois niveaux d'agression :

- Incivilité (ex., absence de respect d'autrui)
- Agression physique et/ou verbale
- Acte violent

Trois types d'agression :

1. Agressions de « prédation »

Ex., vol, racket, homicide

Touche peu de professions (ex., prof. bancaires)

2. Violences physiques, menaces, insultes

Concerne de nombreuses professions

3. Actes de destruction ou dégradation

Concernent des biens personnels ou professionnels

III.2. CONSEQUENCES

→ Sur la santé physique et/ou mentale

III.2.1. Atteintes physiques

- Absence de lésion traumatique observable
- Hématomes, griffures ou trace unique
- Hématomes, griffures ou traces multiples
- Plaies nécessitant une suture simple
- Plaies graves nécessitant une intervention chirurgicale
- Blessures ayant entraîné un risque vital
- Blessures ayant entraîné la mort

III.2.2. Atteintes psychologiques

→ Stress post-traumatique dont la gravité dépend :

- Des circonstances de l'agression
- De l'état psychologique de la victime
- De l'environnement de la victime (ex., soutien et écoute)

III.3. LES PROFESSIONS A RISQUE

Celles où :

- Sont manipulés de l'argent ou des valeurs (ex., caissiers, convoyeurs, vendeurs)
- Sont prodigués des aides et/ou des soins (ex., infirmiers, travailleurs sociaux)
- La Loi et son application sont importantes (ex., agent de police, contrôleurs)
- Existent de nombreux contacts avec des personnes potentiellement violentes (ex., gardiens de prison, personnel d'établissement psychiatrique)
- Le travailleur est isolé (ex., démarcheurs à domicile, livreurs, gestionnaires de station-service)

III.4. LES FACTEURS DE RISQUE

Pour la **victime** (l'agressé) :

- Travailler isolément
- Travailler avec des horaires atypiques
- Exercer une activité très exposée aux actes de violence (ex., journalisme d'investigation, militaires)
- Travailler directement en contact avec le public (ex., administration)
- Travailler au contact d'objets de valeur ou d'argent
- Travailler des conditions « pénibles » (l'agressé va lui-même créer un climat d'agressivité)

Pour l'**agresseur** :

- Facteurs individuels psychosociaux (ex., démêlés avec la justice)
- Facteurs psychopathologiques (ex., alcoolisme)
- Facteurs macro-sociaux (ex., inégalités sociales)

IV. LE FONCTIONNEMENT DU HARCELEMENT

IV.1. UN MODELE LINEAIRE ET CAUSAL

La personne cible
est choisie

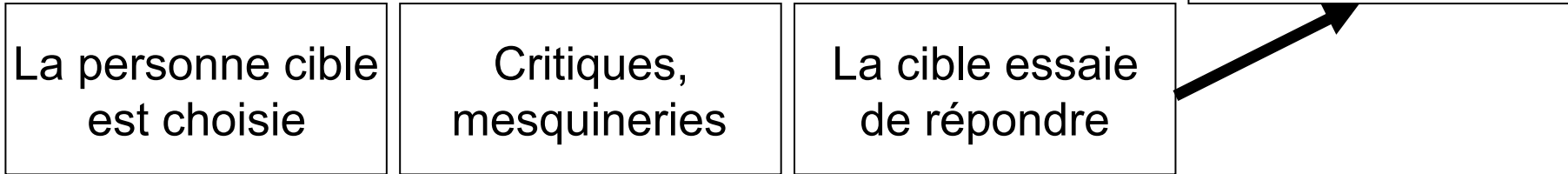
La personne cible
est choisie

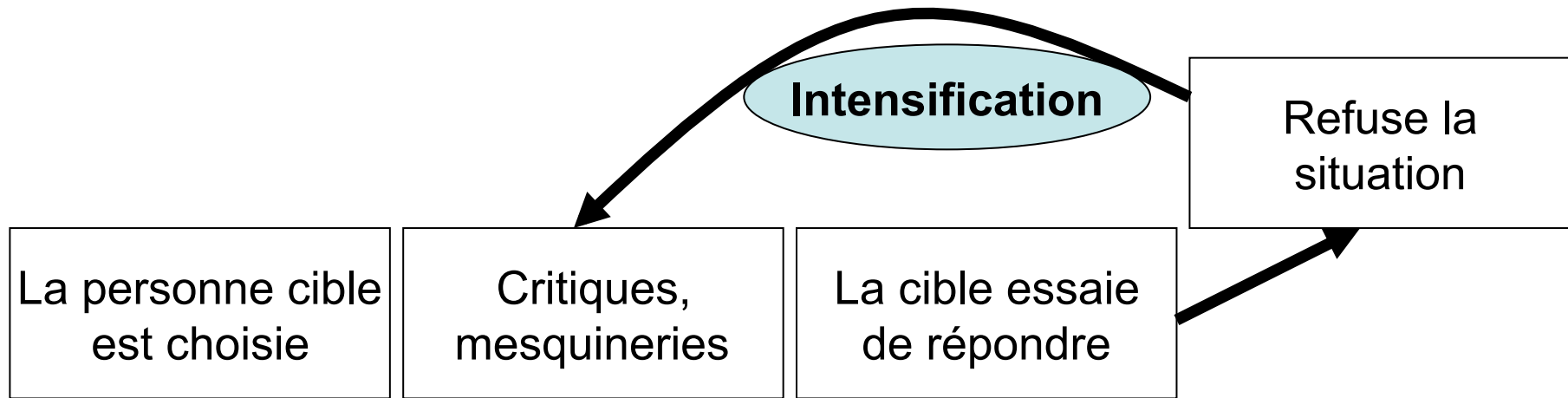
Critiques,
mesquineries

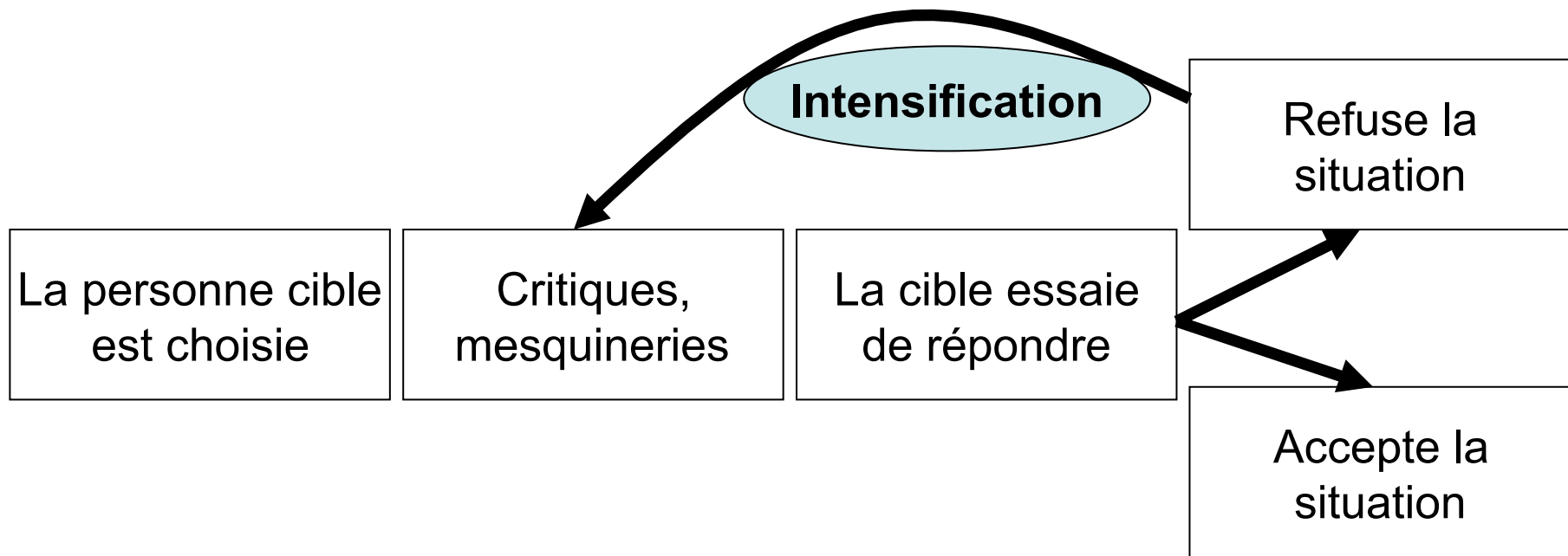
La personne cible
est choisie

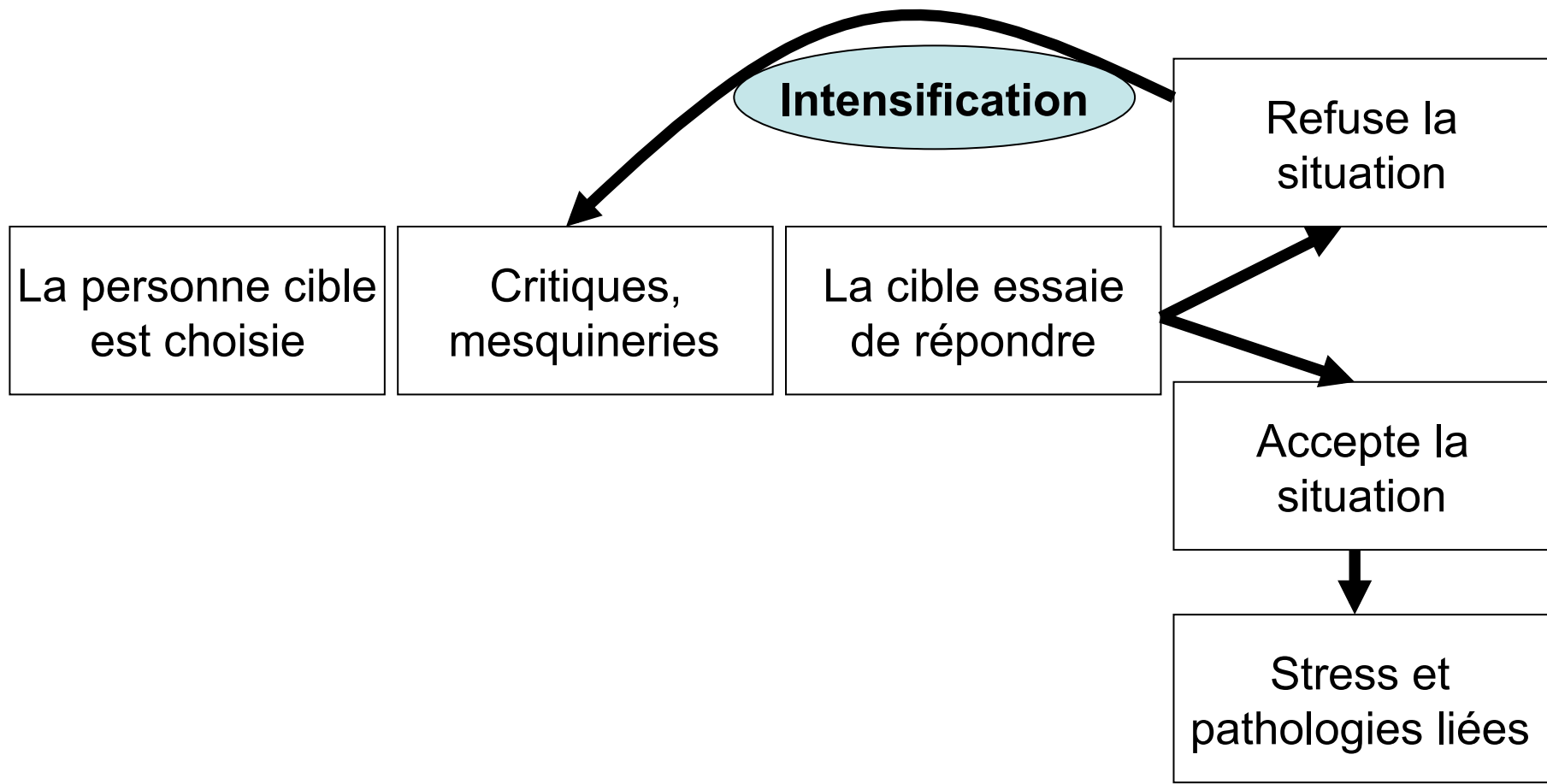
Critiques,
mesquineries

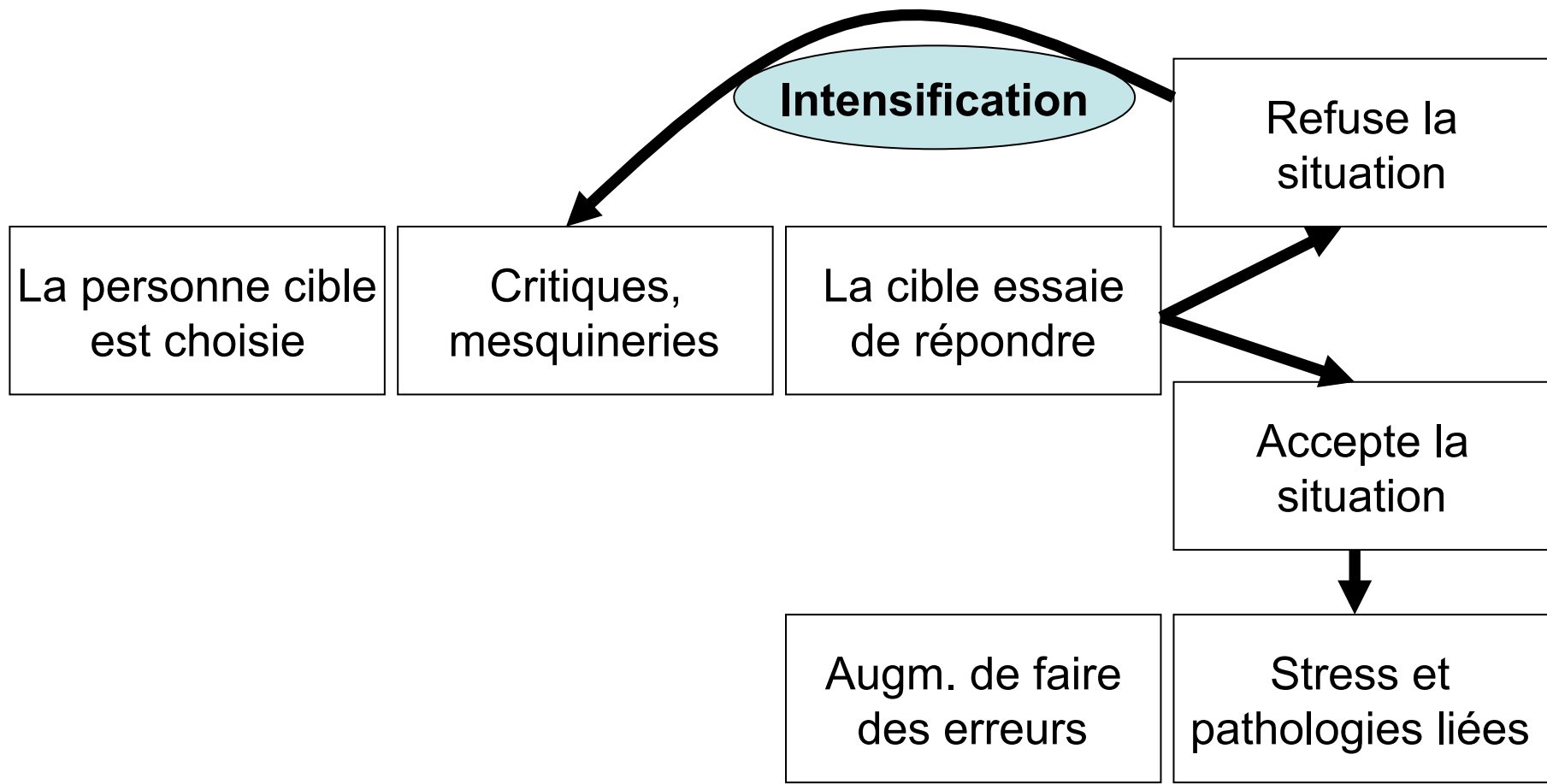
La cible essaie
de répondre

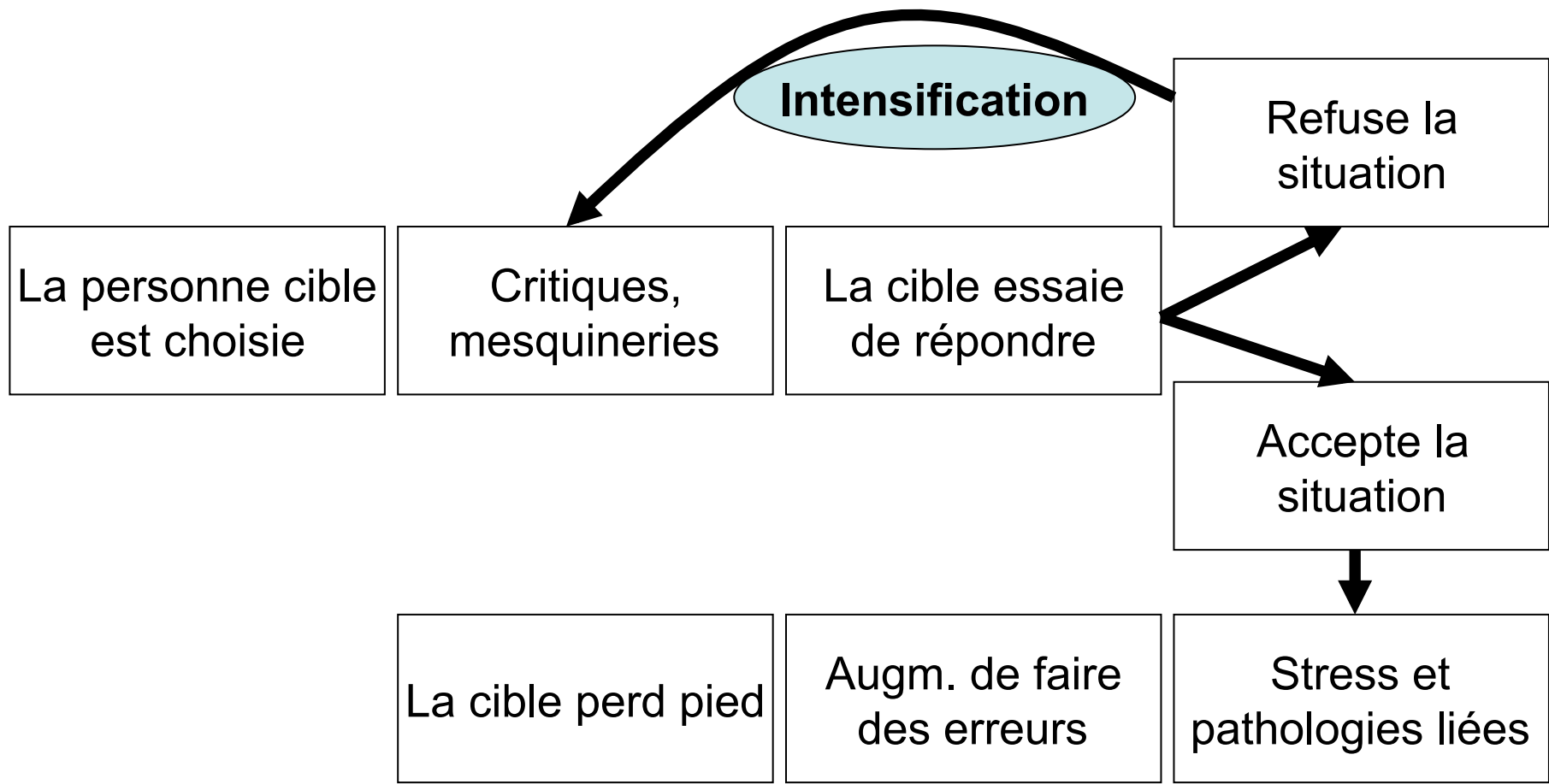


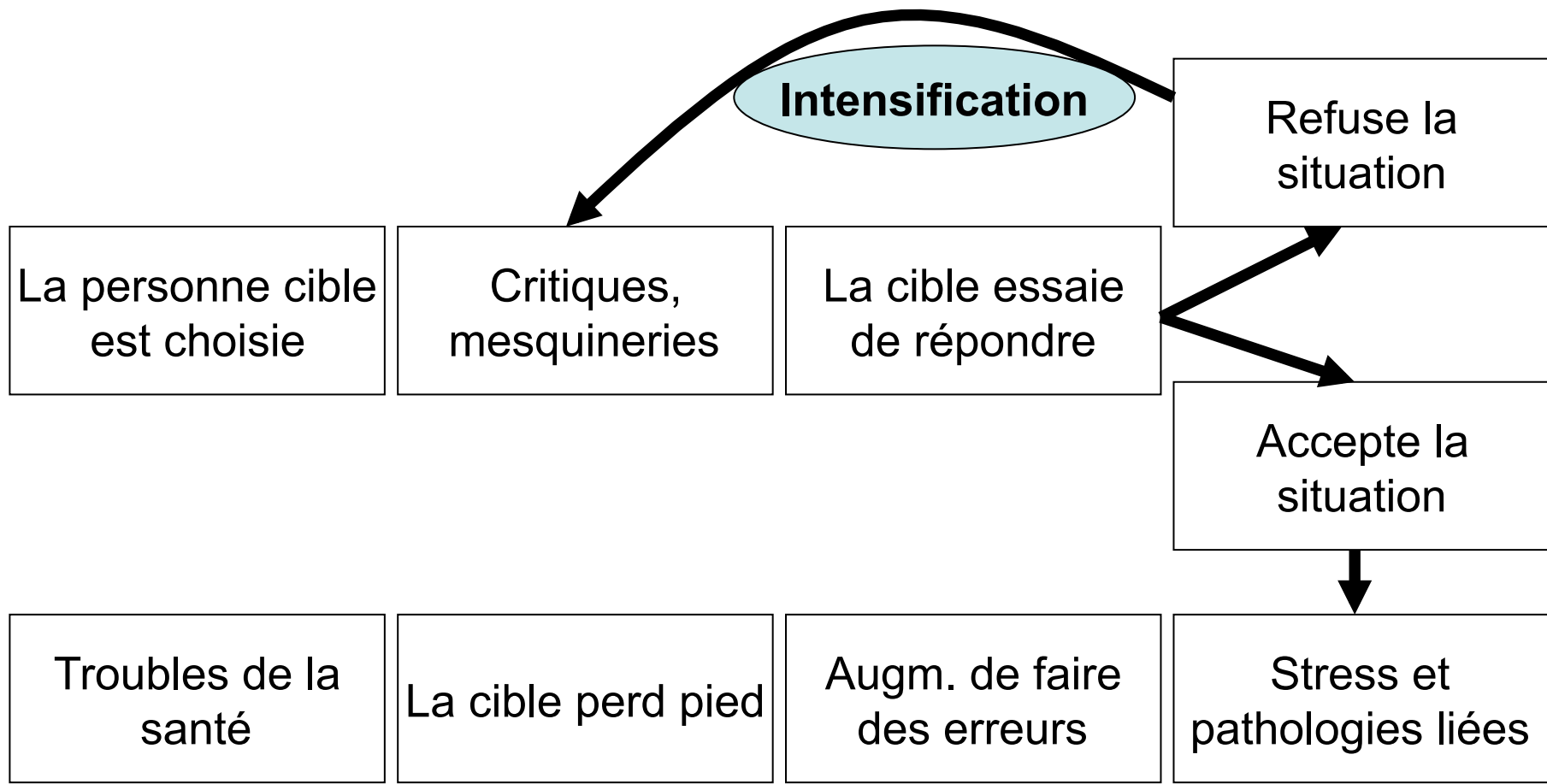


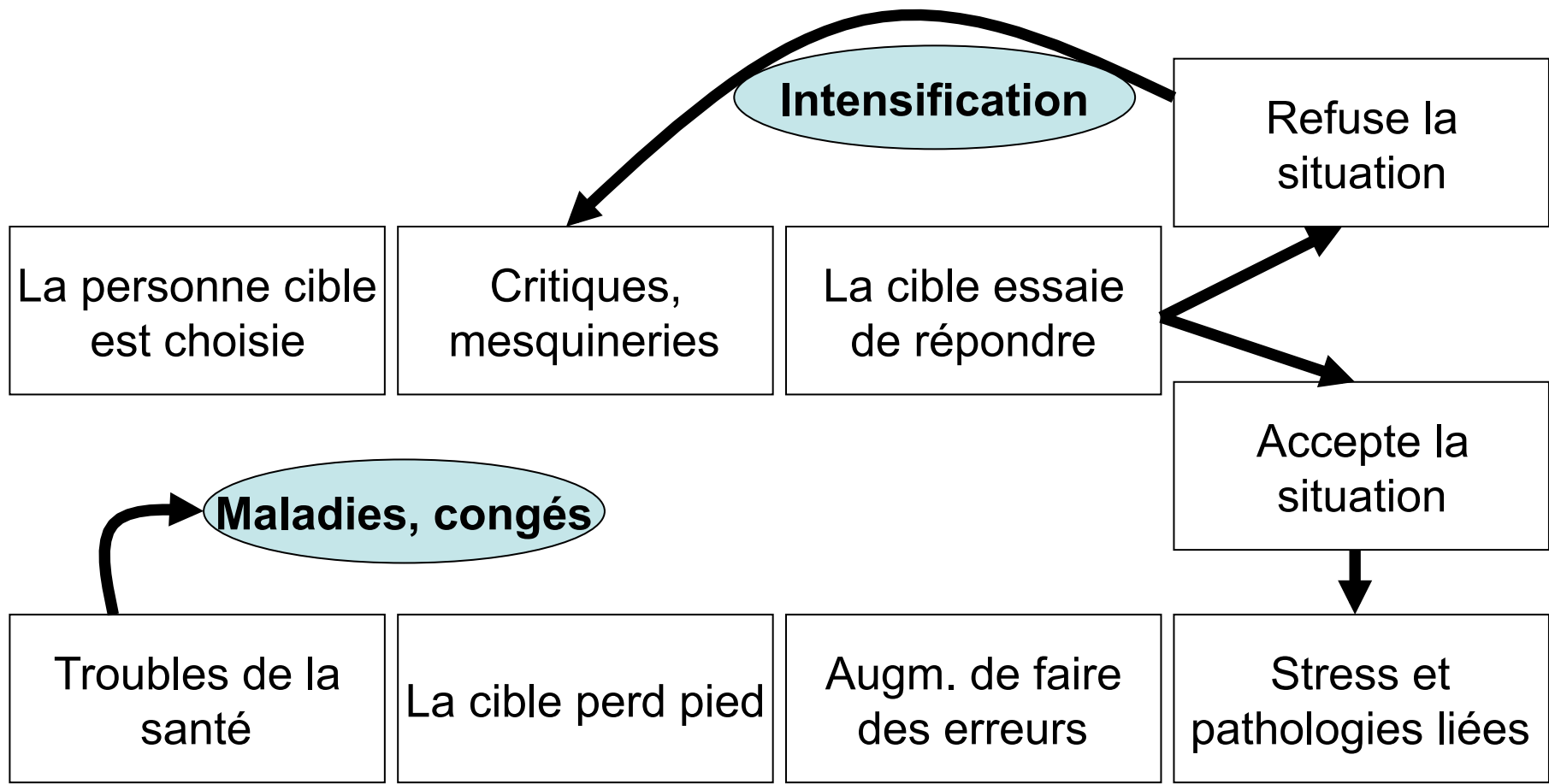


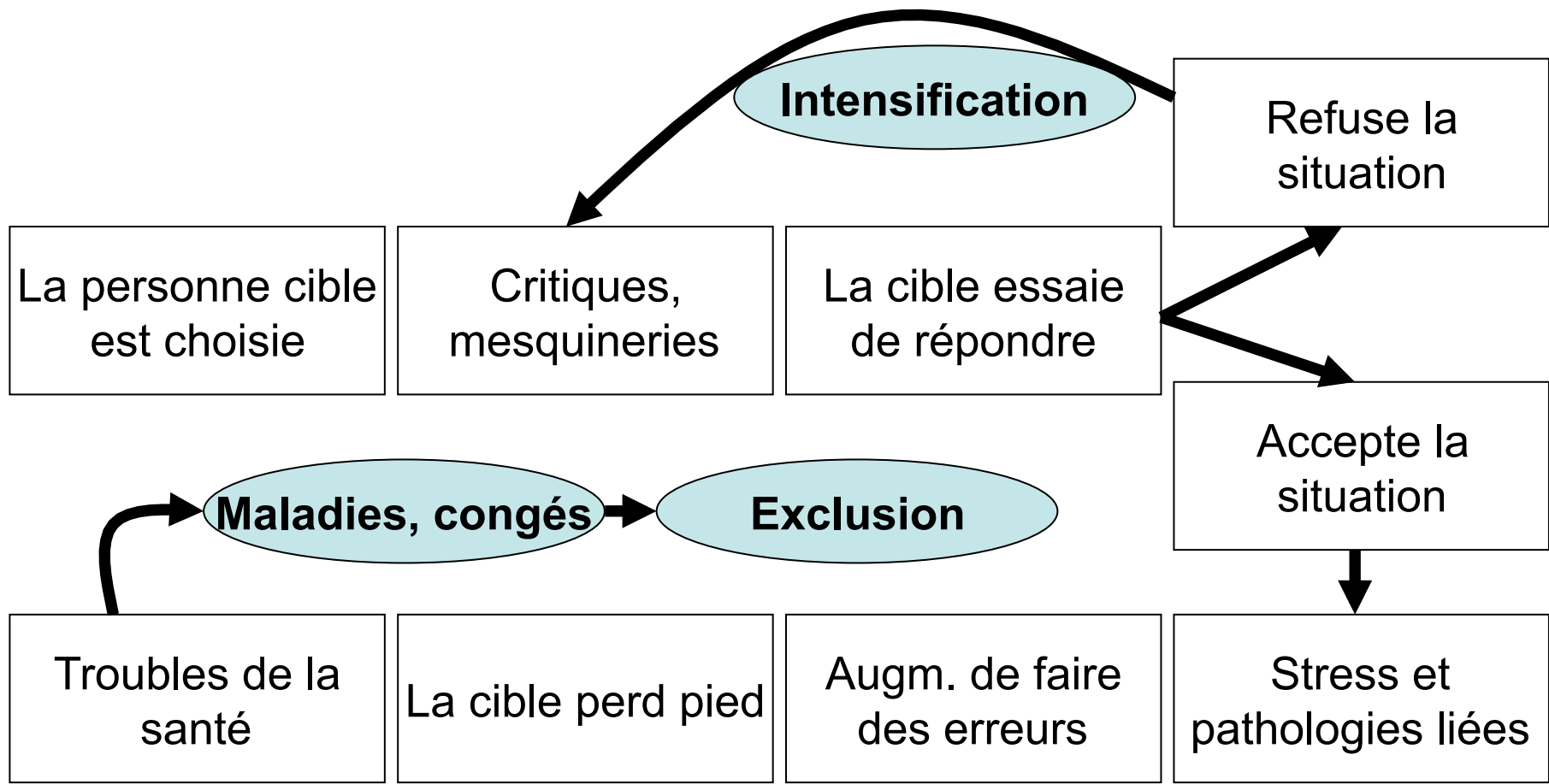












MAIS :

- Modèle essentiellement centré sur la cible
 - Modèle strictement linéaire (phase 1, puis phase 2, ...)
 - Absence des variables contextuelles et environnementales
 - Ne se préoccupe pas des perceptions et représentations du harceleur et de la cible
-
- Modèle interactionniste récent (Luthar & Pastille, 1996)
 - Basé sur la théorie des attributions causales :
 - Attributions à des facteurs **externes** (ex., conjoncture économique, divorce)
 - Attributions à des facteurs **internes** (ex., personnalité)

IV.2. UN MODELE INTERACTIONNISTE

- Les représentations mentales sont plus importantes que la « réalité » difficile à identifier
- Interagissent les représentations :
 - du harceleur
 - du harcelé
- + intervient l'environnement
- Le harcèlement sexuel devient un harcèlement socio-sexuel

R.: le désir sexuel n'est que très rarement à la base du harcèlement sexuel ; c'est une expression du pouvoir

→ Deux types de variables qui influencent les interactions :

- L'exercice du pouvoir du harceleur
- L'attribution des intentions socio-sexuelles par le harcelé

IV.2.1. L'exercice du pouvoir du harceleur

Est sous l'influence de trois paramètres :

(a) La représentation des caractéristiques du salarié

- L'âge du salarié

Harcelé → surtout entre 16 et 34 ans

+ la cible est jeune → + le risque augmente

- Le statut familial du salarié

Si la cible est célibataire → les risques augmentent

- La statut « minoritaire » du salarié

Si la cible est d'une minorité (ethnie minoritaire, homosexuel) → les risques augmentent

- Le niveau d'éducation du salarié

+ le niveau augmente → plus les risques diminuent

(b) Les caractéristiques du harceleur

- Le genre
Harceleur → souvent un homme
- Les attitudes envers les femmes et les traits de personnalité
Si « conservateur » → les risques augmentent

(c) Les caractéristiques de l'entreprise

- Tolérance vis-à-vis du harcèlement
- Culture de l'organisation
- Composition de l'organisation
(ex., proportion de femmes)

IV.2.2. L'attribution des intentions par la cible

Est sous l'influence de trois paramètres :

(a) Les caractéristiques du harcelé

- Le genre
- L'âge, le niveau d'éducation et le statut minoritaire
- Ses traits de personnalité :
 - Attitudes envers les femmes
 - « religiosité » (→ « résistance »)
 - Idéologie et éthique
 - Estime de Soi

(b) La représentation des caractéristiques du harceleur

- Intensité perçue du harcèlement
- Affectivité envers le harceleur

Si apprécié → harcèlement « mieux toléré » (« ce ne sont que des blagues potaches »)

(c) Les caractéristiques de l'organisation
cf. point c précédemment exposé

IV.2.3. Vers un modèle explicatif

- prise en compte des représentations :
- des interactions professionnelles
- des interactions amoureuses et sexuelles

IV.2.3. Vers un modèle explicatif

→ prise en compte des représentations :

- des interactions professionnelles
- des interactions amoureuses et sexuelles

Interactions « amoureuses »

Négative

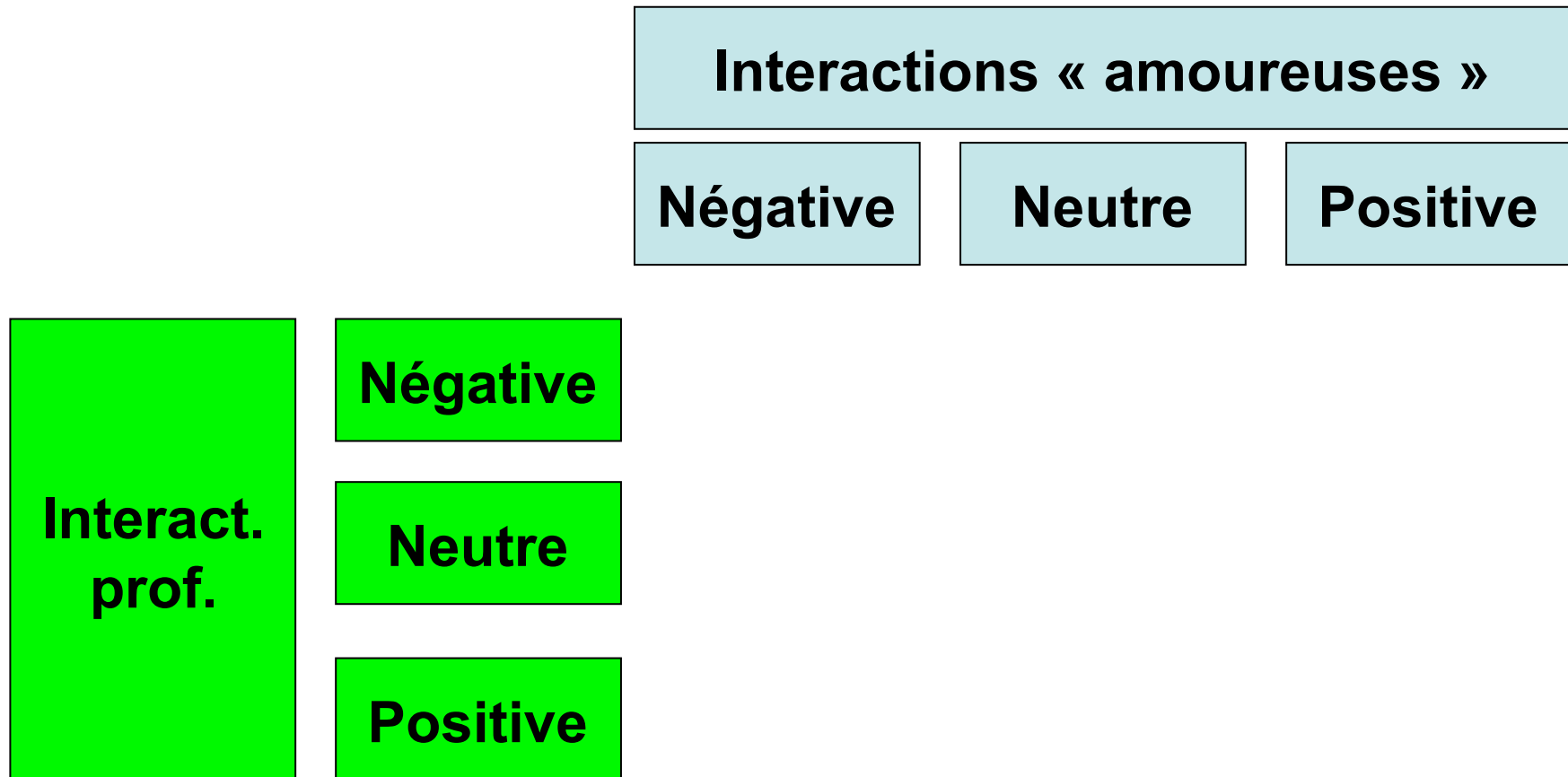
Neutre

Positive

IV.2.3. Vers un modèle explicatif

→ prise en compte des représentations :

- des interactions professionnelles
- des interactions amoureuses et sexuelles



IV.2.3. Vers un modèle explicatif

→ prise en compte des représentations :

- des interactions professionnelles
- des interactions amoureuses et sexuelles

-- : Risques faibles

+: Risques réels

++: Risques élevés

Interactions « amoureuses »

Négative

Neutre

Positive

**Interact.
prof.**

Négative

Neutre

Positive

IV.2.3. Vers un modèle explicatif

→ prise en compte des représentations :

- des interactions professionnelles
- des interactions amoureuses et sexuelles

-- : Risques faibles

+: Risques réels

++: Risques élevés

Interactions « amoureuses »

Négative

Neutre

Positive

Interact.
prof.

Négative

Neutre

Positive

+

--

--

IV.2.3. Vers un modèle explicatif

→ prise en compte des représentations :

- des interactions professionnelles
- des interactions amoureuses et sexuelles

-- : Risques faibles

+: Risques réels

++: Risques élevés

Interactions « amoureuses »

Négative

Neutre

Positive

Interact. prof.	Négative	+	+
	Neutre	+	--
	Positive	++	--

IV.2.3. Vers un modèle explicatif

→ prise en compte des représentations :

- des interactions professionnelles
- des interactions amoureuses et sexuelles

		Interactions « amoureuses »		
		Négative	Neutre	Positive
-- : Risques faibles				
+: Risques réels				
++: Risques élevés				
Interact. prof.	Négative	++	+	+
	Neutre	+	+	--
	Positive	+	++	--

R.: Trois types de relations « amoureuses » :

- Relation partagée (« companionate romance »)
- Relation égocentrique partagée (« fling »)
- Relation utilitariste (« utilitarian romance »)

R.: harcèlement hors travail → mieux toléré que harcèlement au travail !

Impact des relations amoureuses sur la perception du harcèlement sexuel : un exemple d'étude

(Pierce et al., 2004).

Les relations amoureuses et sexuelles au travail :

- Représentent environ 33% des relations amoureuses et/ou sexuelles (USA)
- Sont en constante augmentation
- 50% ont une durée relativement courte
- 24% conduisent à des situations de harcèlement sexuel
- La connaissance d'une relation amoureuses / sexuelle antérieure influence la perception des collègues et de la hiérarchie face à un cas de harcèlement sexuel ...
- ... et donc les aides et soutiens consécutifs

Participants : 217 employés (33% d'hommes)

Méthode : questionnaire → jugement de « gravité » du harcèlement sexuel de cas fictifs

Variables indépendantes :

- Relations professionnelles entre le harcelé et le harceleur (RP) : bonnes Vs. mauvaises
- Existence d'une relation amoureuse antérieure (RA) : oui Vs. non
- Genre du répondant : Homme Vs. Femme

Variables dépendantes :

- Niveau de responsabilité du harcelé (= responsabilité de la victime)
- Niveau de responsabilité du harceleur
- Types d'actions à envisager contre ce harcèlement

S < Genre 2 > * RP 2 * RA 2

Résultats :

Quand une relation amoureuse antérieure est connue :

- la victime est jugée comme plus responsable,
(= tendance à déresponsabiliser les harceleur)
- surtout si elle s'entendait bien avec le harceleur professionnellement auparavant.
- Le genre du répondant n'a aucun impact sur les opinions !
- Les niveaux de responsabilité sont directement fonction de l'existence d'une relation amoureuse antérieure ...
- ... et de la qualité des relations professionnelles entre la victime et son harceleur..
- ... quel que soit le genre de la personne qui juge la situation !

Impact du genre et du statut des protagonistes sur la perception du harcèlement sexuel :

(Coor & Jackson, 2004).

R. Etude basée sur la perspective darwinienne ! (théorie de l'évolution des espèces)

→ Le harcèlement sexuel proviendrait d'une différence de perception quant aux rôles et attentes liés aux genres (homme Vs. femmes) ..

→ ... et donc d'une mauvaise interprétation des comportements des uns et des autres.

Expérience 1 → Chez des employés

Participants : 50 hommes et 50 femmes (de 20 à 55 ans)

Méthode : Questionnaire pour évaluer les comportements orientés sexuellement face à des cas fictifs (20 items)

Variables indépendantes :

- Genre du répondant (hommes Vs. femmes)
- Appréciation du harceleur par le harcelé avant le harcèlement (rappel : cas fictifs) : apprécié Vs. non apprécié

R. Le harceleur est toujours un supérieur hiérarchique

Variable dépendante : « Gravité » du harcèlement (de 0 « pas grave » à 5 « très grave »)

S 50 < Genre 2 > Appréciation 2

Résultats :

Appréciation du supérieur

Apprécié

Pas apprécié

Homme

Femme

Résultats :

Appréciation du supérieur		
	Apprécié	Pas apprécié
Homme	3.62	
Femme	3.79	

Résultats :

	Appréciation du supérieur	
	Apprécie	Pas apprécié
Homme	3.62	4.15
Femme	3.79	4.30

Donc :

- **Impact du genre** : les femmes jugent plus sévèrement
- **Impact de l'appréciation du supérieur** : quand il est apprécié, le jugement est moins sévère
- **Interaction entre les deux facteurs** → le jugement est moins sévère si c'est un homme qui juge et que le harceleur est une personne appréciée

Expérience 2 → Chez des personnels d'université

Participants : 50 hommes et 50 femmes

Méthode : idem expérience 1 (questionnaire)

VI :

- Genre
- Statut du harceleur : Collègue / Supérieur / Subordonné

VD : idem expérience 1 (sauf → de 0 à 3)

S 50 < Genre 2 > Statut 3

Résultats :

Statut du harceleur

Collègue

Supérieur

Subordonné

Homme

Femme

S 50 < Genre 2 > Statut 3

Résultats :

Statut du harceleur			
	Collègue	Supérieur	Subordonné
Homme	0.93		
Femme	1.05		

S 50 < Genre 2 > Statut 3

Résultats :

Statut du harceleur			
	Collègue	Supérieur	Subordonné
Homme	0.93	1.15	
Femme	1.05	1.30	

S 50 < Genre 2 > Statut 3

Résultats :

Statut du harceleur			
	Collègue	Supérieur	Subordonné
Homme	0.93	1.15	1.10
Femme	1.05	1.30	1.22

Donc :

- **Impact du genre** : les femmes jugent plus sévèrement
 - **Impact du statut du harceleur** :
 - quand il est supérieur, le jugement est plus sévère
 - quand c'est un collègue, le jugement est moins sévère
 - **Interaction entre les deux facteurs** → le jugement est moins sévère si c'est un homme qui juge et si le harceleur est un collègue
- Donc, la perception du harcèlement sexuel est influencé par :
- Le genre de la personne qui perçoit
 - Le statut du harceleur