



„Mobbing - Folter am Arbeitsplatz“ Eine europäische Herausforderung Herzogenrath, 2-4. November 2011

Jean-Michel MILLER
Forschungsleiter
Eurofound / Dublin



Introduction

Mobbing / harcèlement moral aussi vieux que le travail lui-même; sujet que récemment thématiqué et étudié

- **Important de:**
- Connaître / comprendre le phénomène et ses causes
- Analyser les effets du harcèlement moral au lieu de travail
- Développer des politiques de prévention
- Difficulté de trouver une définition communément acceptée.



Définition

« comportement négatif entre collègues ou entre supérieurs hiérarchiques et subalternes, par lequel la personne concernée est humiliée et agressée à maintes reprises, de manière directe ou indirecte, par une ou plusieurs personnes, dans le but - et avec comme résultat- de l'exclure ». (Comité Consultatif H/S 2001)

- « lorsque plusieurs personnes s'allient pour persécuter un employé ciblé en le soumettant à un harcèlement psychologique ». (BIT / Di Martino 2000)



Terminologie

- Différente d'après les pays.
- Mobbing, harcèlement moral, bullying, bossing, staffing, intimidation, acoso moral...
- Quelques-unes de ces expressions ont la même signification; quelques-unes se réfèrent à des situations légèrement différentes, parmi lesquelles il est difficile de différencier.



Description / caractéristiques du phénomène

Mobbing:

- - se réfère à toute forme de violence psychique
- - constitue une atteinte à la dignité du salarié au lieu de travail, à l'intégrité de sa personne.
- Attaquer
- Molester
- Harasser



- En absence de définition communément admise, l'importance se trouve dans la description du phénomène.
- Mobbing dépasse les conflits quotidiens au lieu de travail.

Description du phénomène

Intention malveillante / de nuire

S'étale sur une longue période / dans la durée

S'exerce de façon répétée

Frapper la victime d'un point de vue psychologique

Actes d'une « importance » mineure, mais effets cumulatifs sur une certaine période

Menaces, pressions de toute nature

Mise à l'écart / isolement de la personne

Éléments du phénomène

- Des blagues, des rumeurs derrière le dos de qqn.
- Retenue d'informations et de ressources.
- Enlèvement arbitraire de responsabilités.
- Non-coopération / isolation.
- Exclusion d'activités sociales.



Situations

- A l'intérieur d'une organisation / institution
- Degrés d'impacte différent:
 - - entre collègues: supérieur et inférieur / inférieurs et supérieurs
 - - entre deux / plusieurs personnes
- Un contre un – un contre plusieurs – plusieurs contre un



Explications pour le phénomène

- Souvent issu de conflits / problèmes non résolus
- Conditions / organisation de travail
- Absence de concertation dans l'organisation du travail et la conception des tâches
- Peut être un moyen de contraindre les travailleurs à démissionner sans passer par la procédure de licenciement (contourner les procédures légales).
- Décisions relatives au personnel

Explications pour le phénomène

- Facteurs liés à l'organisation du travail:
 - - direction / gestion:
 - En particulier style autoritaire et laisser-faire
 - - changements:
 - Restructurations
 - Culture / climat organisationnel
 - - Climat de travail:
 - Gestion des conflits.

Effets

- Effets:
- à l'extérieur de l'entreprise,
 - à l'intérieur de l'entreprise,
 - sur l'individu,
 - sur l'équipe au lieu de travail, les collègues
 - sur l'organisation, l'entreprise, l'employeur (perte de renommée)
 - la société en général.

A l'intérieur de l'entreprise

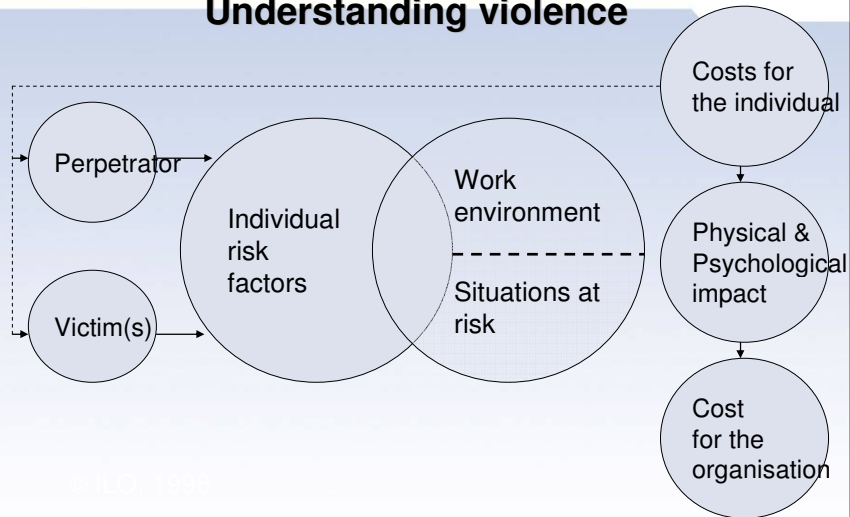
- Perte de qualité, de performance, de renommée.
- Peut contribuer à provoquer, aggraver des maladies professionnelles, accidents du travail.
- Absentéisme ... retraite anticipée.

Effets sur l'individu

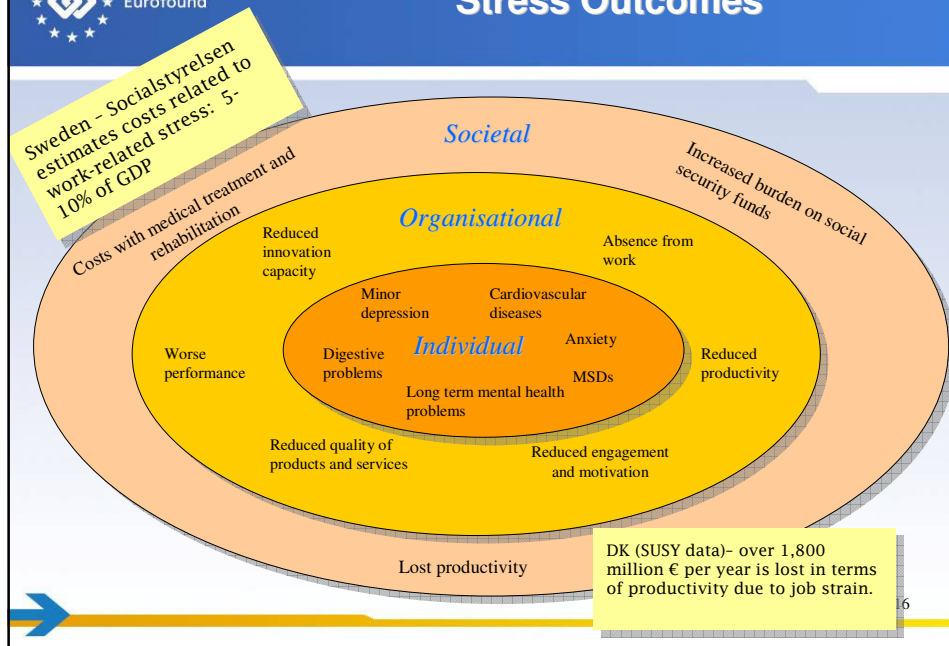
- Génère un risque pour la santé (Enquête Q-ado – Be: 1.190 sociétés en 2010 – 40% mentionnent mobbing comme raison pour recours à l'alcool)
- N'affecte pas principalement la santé physique des personnes mais les effets psychologiques, la santé mentale (Rapport 2009 BAuA: en De 11,4% des journées de travail perdues sont du à l'état de santé mentale des travailleurs)
- Conséquences sur les victimes, les témoins, les collègues au lieu de travail et la société entière.



Understanding violence



Stress Outcomes



Sweden - Socialstyrelsen estimates costs related to work-related stress: 5-10% of GDP

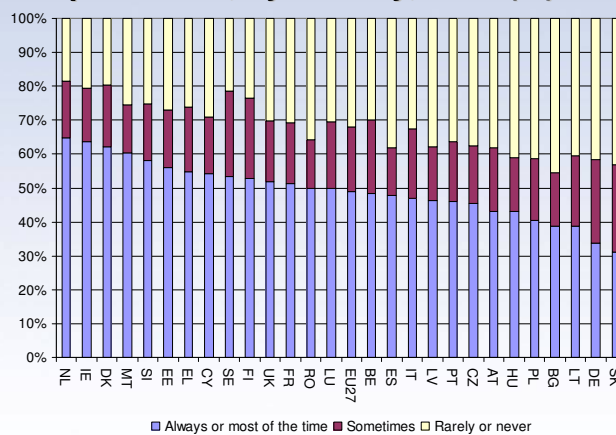
DK (SUSY data)- over 1,800 million € per year is lost in terms of productivity due to job strain.

Evolution du phénomène

Phénomène croissant: « Dk Working Environment Survey 2010 »: augmentation du bullying.

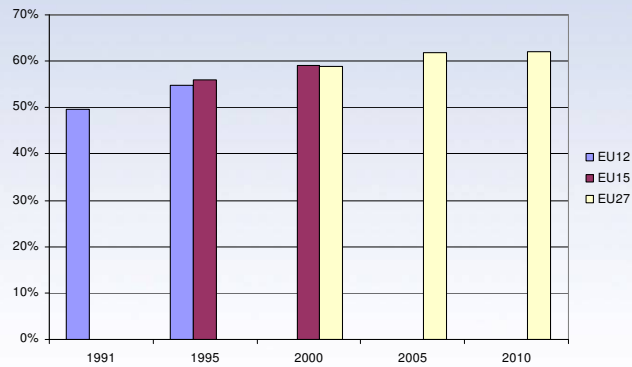
- Les enquêtes, les données administratives, les évidences anecdotiques permettent de conclure à une augmentation du phénomène.
- Caveats: des éléments subjectifs doivent être pris en considération; la personnalité des personnes concernées et leur propre réponse à l'expression / manifestation du mobbing.
- Mobbing souvent difficile à évaluer (re: définitions et méthodologies utilisées)
- A ne pas négliger: rôle des différences culturelles / les niveaux de conscience différents influencent les résultats des enquêtes. ¹⁷

Participation in improving the work organisation or processes, by country, 2010 (%)



Work intensity on the increase

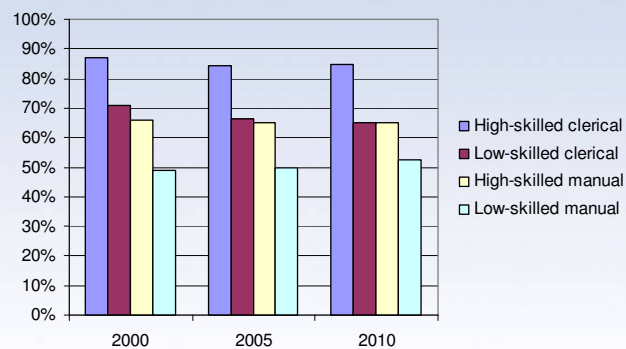
Working to tight deadlines,
EC12, EU15 and EU27, 1991-2010 (%)



19

Autonomy has remained stable globally

Ability to change methods of work, by type of occupation, 2000 – 2010, EU27 (%)



20



Hostile relationships at work 2010, EU27 (%)

	Men	Women
Over the last month, during the course of your work, have you been subjected to verbal abuse ?	10.80%	10.70%
Over the last month, during the course of your work, have you been subjected to unwanted sexual attention ?	1.10%	2.60%
Over the last month, during the course of your work, have you been subjected to threats and humiliating behaviour ?	4.90%	5.10%

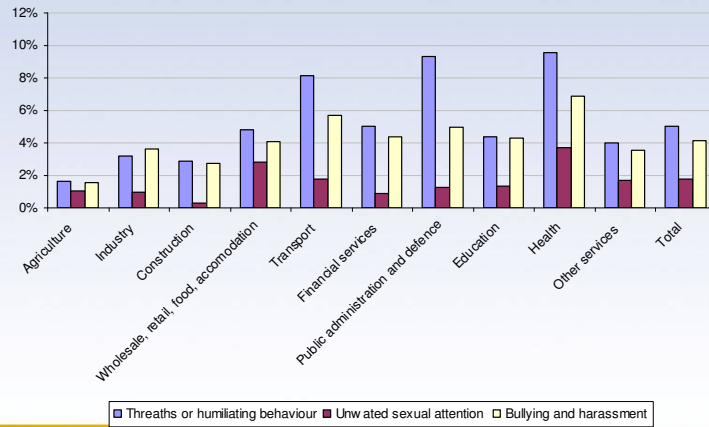


Violence, Discrimination and Harassment 2010, EU27 (%)

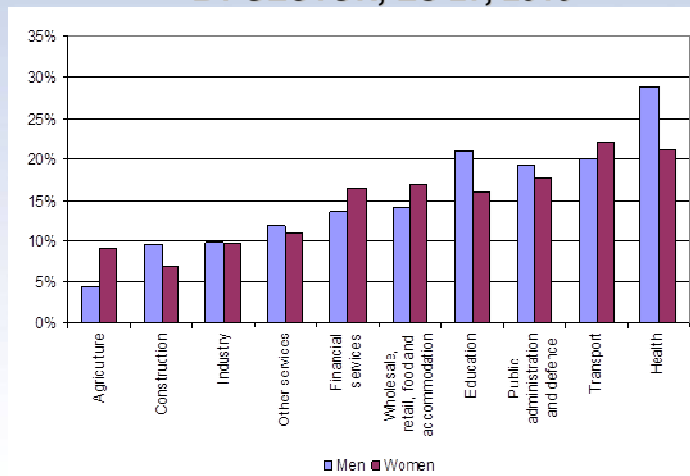
	Men	Women
Over the past 12 months, during the course of your work, have you been subjected to physical violence ?	2.00%	1.70%
Over the past 12 months, during the course of your work, have you been subjected to bullying /harassment ?	3.90%	4.40%
Over the past 12 months, during the course of your work, have you been subjected to sexual harassment ?	0.60%	1.50%



Threats and harassment by sector

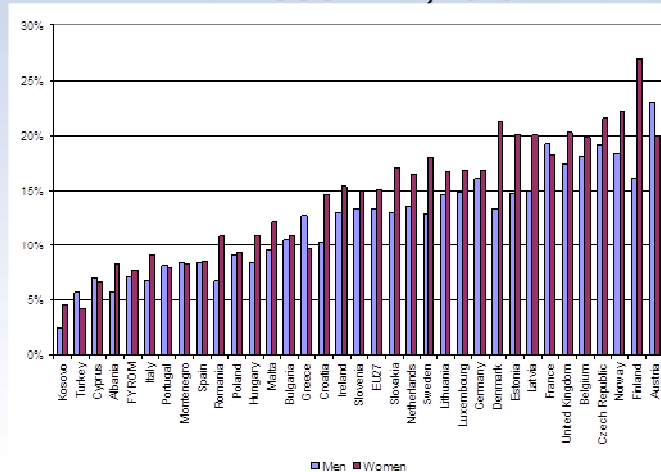


SUBJECTION TO ADVERSE SOCIAL BEHAVIOUR, BY SECTOR, EU 27, 2010





SUBJECTION TO ADVERSE SOCIAL BEHAVIOUR, BY COUNTRY, 2010



Prévention

- Passer d'un « environnement de travail hostile » à une politique de bien-être au lieu de travail.
- Favoriser un climat de travail coopératif et harmonieux (rôle du dialogue social).
- Passer de solutions individuelles à un débat sur l'organisation du travail.
- Développer une culture de prévention empêchant la manifestation de mobbing (aller au-delà de procédures de médiation).
- Formation / développement de compétences complémentaires; rôle des délégations du personnel – Ressources Humaines
- Approche globale nécessaire

Questions pour la recherche

- Aller au delà des titres / identifier les facteurs de risque
- Niveau individuel: auteur et victime
- Niveau organisationnel: culture d'entreprise
- Niveau sociétal: fait de société? – non acceptation!
- Rôle de l'inspecteur du travail
- Rôle des partenaires sociaux

Conclusions

- Phénomène existe et est reconnu
- Abus physiques plus visibles qu'abus psychiques
- Tendance à l'augmentation
- Conséquences sur la santé et le bien-être
- Influence négative sur le processus de production, la production / les services
- Au vue de l'étendue et des coûts du phénomène des voix se lèvent pour adresser le problème
- L'organisation du travail et la gestion du personnel / des conflits, au centre de l'intérêt – rôle des partenaires sociaux
- Débat sur le niveau, la proportionnalité et les moyens les plus appropriés pour avancer.



„Mobbing - Folter am Arbeitsplatz“
Eine europäische Herausforderung
Herzogenrath, 2-4. November 2011

- **MERCI!**

- jmm@eurofound.europa.eu