

Sommaire

Introduction	1
Chapitre 1	
Est-ce vraiment du harcèlement ?	7
Questionnaires : Êtes vous cible, acteur ou témoin d'agissements hostiles ou de harcèlement ?	7
<i>Questionnaire 1 : Êtes-vous cible, auteur ou témoin d'agissements hostiles ? ..</i>	9
<i>Questionnaire 2 : Êtes vous cible, acteur ou témoin de harcèlement ?</i>	12
Des agissements hostiles au harcèlement	21
<i>Le harcèlement : une répétition d'agissements hostiles</i>	21
<i>Les agissements hostiles : une spirale infernale</i>	23
Réalité du harcèlement	26
<i>La pénibilité morale du travail : une préoccupation actuelle</i>	26
<i>Des interprétations différentes</i>	27
<i>Ce que dit la loi</i>	29
Chapitre 2	
Sortir de la caricature	35
Les harceleurs : des pervers narcissiques ?	35
Le harcèlement : une relation perverse au pouvoir	36
<i>Les pervers occasionnels</i>	37
<i>Narcissisme, personnalité et perversion narcissiques</i>	38
<i>L'emprise</i>	39
<i>Les personnalités obsessionnelles</i>	40

Le profil du harceleur	41
<i>Un agresseur solitaire ?</i>	41
<i>Un homme ?</i>	41
<i>Un responsable hiérarchique ?</i>	42
<i>Pseudo-cordialité</i>	43
<i>Sentiment de persécution</i>	43
<i>Masquer l'incompétence</i>	43
<i>Questionnaire 3 : Harceleur narcissique, obsessionnel ou paranoïaque ?</i> ..	44
<i>Changements structurels et harcèlement</i>	48
Le profil des cibles	49
<i>Des statistiques contrastées</i>	49
<i>La personnalité des cibles</i>	53
Un entourage professionnel peu solidaire	59
<i>La crainte des témoins</i>	60
<i>Pas de harcèlement sans témoins silencieux</i>	60
<i>L'isolement : un facteur aggravant</i>	61
<i>Le mythe de la victime</i>	61
 Chapitre 3	
Les multiples visages du harcèlement	67
Des formes horizontales et verticales de harcèlement	67
<i>Questionnaire 4 : Êtes-vous cible, acteur, témoin de</i> <i>harcèlement vertical ou horizontal ?</i>	68
<i>Harcèlement hiérarchique ou entre collègues ?</i>	68
<i>Harcèlement groupal</i>	72
<i>À l'école</i>	73
Types collectifs et individuels de harcèlement	75
<i>Le harcèlement est souvent mixte : individuel et collectif</i>	77
<i>Questionnaire 5 : De quel type de harcèlement s'agit-il ?</i>	77
<i>Attaquer le travail et l'identité professionnelle de la cible</i>	78
<i>Prédominance d'un type de harcèlement : des statistiques</i> <i>contradictaires</i>	81
<i>Une solution pour chaque type de harcèlement</i>	82
La violence au travail dans le monde	82
<i>Score record de la France</i>	83
<i>10 % des actifs touchés en Europe</i>	83

Fréquence du harcèlement en France	84
10 % d'actifs touchés	84
Différences suivant le secteur d'activité	86
Durée moyenne du harcèlement	91
Chapitre 4	
Les mécanismes du harcèlement	95
Le harcèlement : un processus long	96
Les 4 phases du mobbing	96
Conflit ou harcèlement moral ?	99
Le harcèlement pervers opère en deux temps	101
La manipulation est au cœur du harcèlement	104
Manipulation et communication	105
Une communication contradictoire et paradoxale	106
La communication indirecte	107
Questionnaire 6 : Décoder les techniques dont vous êtes cible, auteur ou témoin	109
Différentes techniques d'attaque	112
Le harcèlement : rappeler qui a le pouvoir	116
Chapitre 5	
Le coût du harcèlement	119
Coût direct et indirect	119
Un coût économique considérable	120
Le coût humain du harcèlement	124
Le harcèlement : un événement traumatique ?	128
Symptômes engendrés par le harcèlement	128
État de stress post-traumatique	130
Aide et soutien aux cibles de harcèlement	131
Anxiété, trouble anxieux et état dépressif	132
La dépression	135
Les stratégies de coping	136
Questionnaire 7 : Connaissez-vous vos stratégies d'ajustement au stress (ou coping) ?	139
Réactions de l'entourage professionnel	141

Chapitre 6

Prévenir et punir le harcèlement	145
Le harcèlement : des causes professionnelles ?	146
<i>Le harcèlement : une gestion tardive des conflits</i>	146
<i>Facteurs organisationnels</i>	148
Questionnaires : dans votre travail, l'ambiance est-elle satisfaisante ?	155
<i>Questionnaire 8 : Évaluer l'ambiance de travail</i>	155
<i>Questionnaire 9 : Évaluer le style managérial</i>	156
Le style managérial prévient le harcèlement moral	159
Des responsabilités partagées	161
Des solutions multiformes	162
Prévenir le harcèlement	163
<i>Obligation de prévention de l'employeur</i>	163
<i>Actions de prévention</i>	164
<i>Le rôle du médiateur</i>	166
<i>Interrompre à temps le processus</i>	168
Vers une reconnaissance juridique ?	169
Réactions de la cible	173
<i>La fuite et l'évitement : des solutions efficaces ?</i>	174
<i>L'agressivité : une réaction fréquente</i>	175
Une aide médicale, juridique et psychologique.....	176
<i>Intervention médicale</i>	176
<i>Intervention psychologique</i>	176
<i>Intervention juridique</i>	177
Quelques conseils utiles	178
<i>Conseils aux cibles</i>	178
<i>Conseils aux dirigeants, managers, employeurs</i>	180
Conclusion	185
Chercher de l'aide auprès des associations contre le harcèlement	189
Bibliographie	191