

Typologie des comportements violents

Extrait du ***Vademecum de diagnostic des cas de souffrance relationnelle au travail*** de mai 2007 de la Direction générale Humanisation du travail, Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale¹, avec le soutien du Fonds social européen.

Le manuel² *Vademecum de diagnostic des cas de souffrance relationnelle au travail* a été rédigé par les membres de l'équipe de recherche du projet.

La conduite du projet est assurée par l'Université de Liège (ULg), Sophie Delvaux, Daniel Faulx, Patrick Italiano, Aurélie Vivegnis, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation.

Service de psychologie sociale des groupes et des organisations Boulevard du Rectorat 5 (B32)Sart Tilman 4000 Liège / Tél.: 04 366 20 81

* * *

Table

AGRESSIONS	2
UTILISATION DE TIERS.....	2
ISOLEMENT	3
DÉNI DES DROITS	3
ATTAQUES DE LA PERSONNE	4
DÉSTABILISATION	4
MISE EN ÉCHEC PROFESSIONNEL	5

¹ Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale : <https://emploi.belgique.be/fr>

² Le manuel complet est téléchargeable à cette adresse :

<https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/publications/FR/02a4869b4b4748238a755abebe6191d52.pdf>

AGRESSIONS	
Atteinte au poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Occasionner des dégâts au poste de travail de la personne • Occasionner des dégâts à son matériel de travail • Vider son bureau • Fouiller dans ses tiroirs • Entrer dans son bureau sans frapper
Atteinte aux biens personnels	<ul style="list-style-type: none"> • Occasionner des dégâts à son domicile, à son véhicule • Voler des effets personnels à la personne • Faire intrusion à son domicile
Comportements agressifs	<ul style="list-style-type: none"> • Agresser sexuellement avec contact physique (effleurements, attouchements, caresses, viol) • Agresser physiquement la personne • Avoir des gestes agressifs envers elle • Crier sur la personne • Répondre de manière agressive à la personne
Menaces et terreur	<ul style="list-style-type: none"> • Lui envoyer des colis piégés • Exercer un racket à son encontre • Traquer la personne • La terroriser par des appels téléphoniques, des e-mails • Menacer la personne de violence physique • Menacer verbalement ou par écrit • Proférer des accusations mensongères concernant la personne
Abus d'autorité	<ul style="list-style-type: none"> • Menacer de licenciement • Exercer un chantage à l'emploi • Inciter la personne à démissionner • Exercer un management de type dictatorial • Espionner la personne dans son travail • Faire preuve d'une autorité exagérée • Exercer un contrôle excessif

UTILISATION DE TIERS	
Création d'un climat de travail agressif	<ul style="list-style-type: none"> • Susciter des rivalités • Favoriser certaines personnes contre d'autres • Dégrader l'ambiance de travail
Implication de tiers	<ul style="list-style-type: none"> • Menacer le travail des membres de sa famille • Inciter les collègues à se moquer d'elle, à la dénigrer • Utiliser des tiers afin de disqualifier le travail de la personne • Mettre à l'écart les personnes soutenant la victime • La dénigrer auprès des personnes externes à l'entreprise • Dénigrer la personne auprès de ses collègues

ISOLEMENT	
Création d'un climat de travail agressif	<ul style="list-style-type: none"> • Susciter des rivalités • Favoriser certaines personnes contre d'autres • Dégrader l'ambiance de travail
Isolement relationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Refuser de collaborer avec elle • Ne pas l'inviter aux fêtes du personnel • Parler comme si elle n'était pas là • Ignorer sa présence • Éviter les contacts visuels avec elle • Éviter physiquement la personne • Communiquer avec elle uniquement par écrit • Ne pas la saluer, lui dire « bonjour »
Isolement physique	<ul style="list-style-type: none"> • Muter la personne • Lui attribuer un poste de travail éloigné • Démanteler son équipe de travail (par restructurations successives) • Modifier son numéro de téléphone de manière unilatérale
Isolement communicationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Déformer les propos de la personne • Rapporter des propos compromettants qu'elle a tenus • Interdire à des tiers de lui adresser la parole • Empêcher la personne de s'exprimer • Ne plus se laisser adresser la parole par elle • Ne plus lui parler • L'interrompre
Isolement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des réunions à l'insu de la personne • Prendre des décisions à l'insu de la personne • Ne pas répondre à ses courriers, ses demandes • Ne pas lui communiquer des informations importantes

DÉNI DES DROITS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas respecter le contrat de travail au niveau des horaires et du statut • Lui refuser des congés de maladie • Lui refuser les pauses légales • Ne pas lui accorder les congés légaux • Changer ses congés à la dernière minute • Ne pas donner de bureau à la personne • Installer la personne dans un bureau insalubre • Supprimer des avantages extralégaux sans raison • Ne pas respecter la procédure interne de recrutement • Refuser de payer ses heures supplémentaires • Refuser d'augmenter son salaire depuis une longue période • Évaluer inéquitablement le travail • Retirer du matériel, des outils de travail • Refuser d'aménager ses horaires • Modifier de manière unilatérale les conditions de travail de la personne

ATTAQUES DE LA PERSONNE	
Rumeurs	<ul style="list-style-type: none"> • Calomnier • Médire • Lancer des rumeurs • Ne pas démentir des fausses rumeurs
Humiliations, critiques et disqualification	<ul style="list-style-type: none"> • La contraindre à un examen psychiatrique • Prétendre qu'elle est une malade mentale • L'insulter oralement ou par écrit • Nier les problèmes de santé de la personne • Attaquer ses croyances religieuses • Attaquer ses convictions politiques • Se moquer des origines, de la nationalité de la personne • Se moquer d'elle concernant sa vie privée (célibat prolongé, enfants, parents...) • Se moquer d'elle par rapport à un trait physique (apparence, handicap, infirmité...) • Imiter la personne (attitudes, voix, démarche...) • Mettre en doute ses capacités et compétences • Lui poser tout le temps les mêmes questions • Critiquer le travail de la personne
Attaques sur base du genre	<ul style="list-style-type: none"> • La harceler sexuellement par téléphone, par e-mail • Faire étalage de matériel à caractère pornographique (photographies, textes, vidéos...) • Faire des propositions à caractère sexuel à la personne • Tenir des propos à caractère sexuel • Déshabiller du regard

DÉSTABILISATION	
	<ul style="list-style-type: none"> • Alternner les agressions et promesses ou excuses • La complimenter et l'insulter en alternance • Lui accorder une promotion et la sanctionner • L'inciter à poser des comportements puis lui reprocher • Alternner les signes d'amitié et d'hostilité • Témoigner en alternance de la sympathie et de la méchanceté à la personne • Avoir des attitudes ambivalentes

MISE EN ÉCHEC PROFESSIONNEL	
Manipulation des tâches / du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Confier à la personne des tâches inadaptées à son niveau de compétence (inférieures ou supérieures) • Lui confier de multiples tâches (surcharge) • Ne plus confier aucune tâche à la personne • Lui confier des tâches contradictoires • Lui confier des tâches absurdes • Lui confier des tâches inutiles • Lui confier des tâches peu valorisantes <p>Modifier de manière unilatérale les tâches qui lui sont dévolues</p>
Hostilité environnementale	<ul style="list-style-type: none"> • Confier à la personne des tâches dangereuses • Lui confier des travaux insalubres • Lui confier des tâches pénibles, dures
Entraves au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Simuler des fautes graves • Geler ses projets sans explication • Diminuer sa marge de manœuvre • Empêcher toute autonomie dans le travail • Déformer ou dissimuler de l'information à la personne • Ne pas réaliser le travail demandé par la personne • Ne pas mettre le matériel nécessaire à disposition de la personne • Ne pas lui donner la formation adéquate • Fournir des réponses contradictoires à ses demandes • Lui fournir des consignes de travail contradictoires • Lui fournir des consignes de travail floues • Lui faire perdre du temps • Mettre en cause les décisions prises • Ne pas tenir compte des idées