

Mobbing ou harcèlement ?

Relations Ne pas confondre harcèlement - interdit par la loi - et simple conflit - inhérent à la vie en société.

PATRICIA RODIO

Le thème est grave et les conséquences pour les victimes désastreuses - et coûteuses ! La lutte contre le harcèlement est une cause juste qu'il s'agit de soutenir. Malheureusement, aujourd'hui, le diagnostic de mobbing est un peu posé à l'emporte-pièce par n'importe qui sur tous les maux du travail. Desservant ainsi sa cause.

De l'importance du savoir

Diplômé de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève, Philippe Zin est formateur consultant. Dans ce cadre, il s'attache tout particulièrement à définir, prévenir et informer sur les thèmes de la



Philippe Zin. Spécialiste de la souffrance au travail (PHILIPPE MAEDER)

souffrance au travail (mobbing, burn-out et tensions psychosociales). Il relève un gros déficit

d'information, notamment, au sujet du mobbing tant du côté des employeurs que de celui des employés. « Lors de mes séances de formation et d'information - la base de la prévention étant de prendre du recul et de savoir de quoi l'on parle -, j'ai parfois de la peine à faire passer des données factuelles et concrètes au sujet du harcèlement. » « En caricaturant, je dirais que tout le monde ou presque a sa petite expérience personnelle à faire valoir et pense en être victime. Or, si le problème est réel et cause d'importants préjudices à l'économie, je constate qu'il règne néanmoins une grande confusion entre des as-

pects attestés et observables liés à une situation (marché du travail saturé, difficultés de trésorerie d'une entreprise, restructuration imposée par la maison mère, etc.) et les émotions ressenties par les employés » explique-t-il. Car, osons le dire, le « nez dans le guidon », nous peignons parfois à regarder en face nos propres responsabilités dans une situation de conflit. Il arrive même que ce soit l'employeur accusé qui, en réalité, est « mobbé » par ses employés.

■ *En savoir plus:* www.phzi.ch, www.seco-admin.ch, *rubrique travail et santé;* www.swissburnout.ch, *test de 40 questions;* www.mobbing-zentrale.ch.

Conseils basiques

■ Faire savoir ce que l'on accepte ou pas, clairement, de manière argumentée et pondérée, en étant sûr de soi: voilà comment résister de prime abord à un éventuel mobbing ou à ce qui n'est peut-être en fait qu'un désaccord entre deux caractères incompatibles. La confrontation - amicale - suffit parfois à rétablir un calme sain fait de compromis réciproques.

■ Accepter le caractère d'un collaborateur ou de son em-

ployeur. Bien faire et laisser braire en prenant du recul (la vie ne se résume pas à la sphère professionnelle) et en distinguant ce qui relève des émotions et des faits.

■ Pardonner les maladresses ou dérapages occasionnels.

■ En cas de situation suspecte ou de doutes - et bien avant qu'il ne soit trop tard! -, s'adresser à un spécialiste ou au service du personnel de son entreprise.