

Comment faire face au mobbing ?

[Que sont les risques psychosociaux ?](#)

[Emission : Gérer le stress lié au licenciement](#)

[Emission : Harcèlement moral et sexuel](#)

[Emission : Les agressions client](#)

[Emission : Le burn-out](#)

[Liens utiles](#)

[Contacts utiles](#)

Vous devez appuyer sur  ci-dessous pour changer la langue du clip
&amp;amp;lt;a href="http://www.dvdvideosoftware.com"&amp;amp;gt;freeware&amp;amp;lt;/a&amp;amp;gt;

Emission Expert
sur RTL du
28.11.2011

Qu'est-ce que c'est ?

- **Le mobbing désigne une relation conflictuelle sur le lieu de travail, aussi bien entre collègues qu'entre supérieurs et subordonnés. La personne ciblée, la victime, est agressée de façon répétitive, systématique et pendant un certain temps, le but étant de l'exclure** (H. Leymann, psychologue suédois). Empêcher la personne de s'exprimer, l'isoler, la déconsidérer, la discréditer dans son travail ou compromettre sa santé sont autant d'agissements constitutifs du mobbing.

Quels sont les facteurs de risque ?

- le sentiment de la victime de **ne pas avoir d'alternative à son poste** et la crainte de le perdre
- un **mauvais climat social** dans l'entreprise, une communication déficiente et un manque de soutien social et de solidarité
- une équipe dans laquelle règnent la **frustration**, la **jalousie** et la volonté de trouver un bouc émissaire
- un travail **stressant**, comportant des rythmes soutenus et une organisation du travail floue, dont les rôles et les tâches ne sont pas bien définis (dans ces conditions, il est difficile de trouver du temps pour communiquer et pour essayer de résoudre les conflits)
- une équipe constamment **sous pression** (surcharge de travail) ou placée en situation de concurrence, ou au contraire un manque de travail.

Quels sont les moyens de prévention au niveau de l'entreprise ?

- **Sensibiliser** les directions, les cadres, les responsables d'équipes mais aussi les collaborateurs à l'importance de développer des compétences relationnelles ainsi que des compétences de management, ceci en termes de gestion de groupe, de prises de décision, de prévention et résolution de conflits grâce à du coaching. Cette méthode semble plus efficace que des séminaires de formation ponctuels, dans la mesure où elle se prolonge dans le temps, permettant ainsi, par des entretiens réguliers, de développer une perception de plus en plus claire des situations concrètes rencontrées.
- Mettre en place une **méthode interactive d'informations** et de **discussions** ayant pour objectif la prise de conscience du phénomène du mobbing.

Quelles sont les solutions pour la personne victime de mobbing ?

- Avoir **confiance en soi et entamer des discussions sur le problème**. Chercher des interlocuteurs pour discuter du problème au sein de l'entreprise et accepter leur aide. Les collègues ne sont pas forcément au courant de la situation. Il faut donc rendre la situation publique et veiller à rester objectif.
- **Analyser minutieusement le problème**. Il faut examiner les motivations et les contraintes du harceleur. Il faut ensuite identifier ses parts de responsabilités ou ses propres points faibles
- **Développer ses propres stratégies**. Par exemple, tenir un journal pour noter chaque jour les points positifs et négatifs qui arrivent. Le journal aidera à détecter les problèmes et pourrait être utilisé comme indice supplémentaire pour faire valoir ses droits.
- **Chercher le dialogue avec le supérieur hiérarchique** et essayer de trouver un arrangement. Tenir à ce que les arrangements qui sont pris et leur mise en place soient réalisés dans des délais courts. Insister pour que ces délais soient respectés.
- Essayer de **développer des nouvelles perspectives professionnelles**.
- **Chercher le contact et la discussion avec le harceleur**. Expliquer sa situation et essayer de trouver un arrangement avec lui. Au début d'un harcèlement, ces entrevues pourraient se faire entre quatre yeux. Dans une situation de harcèlement plus avancé, les réunions devraient se faire en **faisant participer le responsable hiérarchique ou un responsable des ressources humaines**.
- **Au niveau de l'agresseur, montrer des limites** en criant aussi fort que lui.
- **Le décourager** en restant insensible à ses attaques.
- **Montrer sa volonté de compromis**.
- **Isoler l'agresseur**.
- **L'intimider** en indiquant concrètement les démarches juridiques entreprises

Source: sesf.lu/files/2011/04/Brochure-mobbing.pdf

Liens intéressants :

- <http://www.mobbing-asbl.lu>
- <http://www.mariefrance-hirigoyen.com/fr/harcelement-moral-au-travail>

- <http://www.mobbingnet.eu>
- <http://www.itm.lu/helpcenter/helpcenter-faq/ddt.10.a-le-harcelement-moral>
- <http://www.itm.lu/helpcenter/helpcenter-faq/harcelement-sexuel>

Contacts:

- **Ministère de la santé – Division Santé au Travail**
1 Allée Marconi – Villa Louvigny
L-2120 Luxembourg
Email : dsat_lu@ms.etat.lu
<http://www.ms.public.lu>
- **Mobbing asbl**
Madame Monique Breisch
Tél. : 26 29 64 64 du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00
GSM : 621 37 12 12 le mardi et jeudi de 19h00 à 21h00
Email : mobbing@lrgb.lu
- **Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale asbl**
11 rue du Fort Bourbon
L-1249 Luxembourg
Tél. : 49 30 29
Email : csm2@pt.lu
- **INDR**
BP 3024 - 7 rue Alcide de Gasperi
L-1030 Luxembourg
Tél. : 27 330 885
<http://www.indr.lu>
- **IMS**
BP 128
L-8008 Strassen
Tél. : 26 25 80 13
Email : info@imslux.lu
<http://www.imslux.lu>