THÈSE

Pour l'obtention du grade de
DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ DE POITIERS
Institut d'administration des entreprises (Poitiers)
Centre de recherche en sciences de gestion (Poitiers)
(Diplôme National - Arrêté du 25 mai 2016)

École doctorale : Sciences de la Société, Territoires, Sciences Économiques et de Gestion (Limoges)
Secteur de recherche : Sciences de Gestion

Présentée par :
Sarah Emad Elbatt

Explorer l'impact de la violence psychologique et la perception des sentiments d'impuissance et d'insignifiance sur l'aliénation dans le travail. Étude appliquée dans une université publique en Égypte

Directeur(s) de Thèse :
Ewan Oiry, André Le Roux

Soutenue le 06 décembre 2019 devant le jury

Jury :

Président	**Amaury Grimand**	Professeur - Université de Nantes
Rapporteur	**Emmanuel Abord de Chatillon**	Professeur - Université Grenoble Alpes
Rapporteur	**Laïla Benraiss-Noailles**	Maître de conférences HDR - Université de Bordeaux
Membre	**Ewan Oiry**	Professeur - Université de Poitiers
Membre	**André Le Roux**	Professeur - Université de Poitiers
Membre	**Stéphane Bellini**	Maître de conférences HDR - Université de Poitiers

Pour citer cette thèse :
Sarah Emad Elbatt. *Explorer l'impact de la violence psychologique et la perception des sentiments d'impuissance et d'insignifiance sur l'aliénation dans le travail. Étude appliquée dans une université publique en Égypte* [En ligne]. Thèse Sciences de Gestion. Poitiers : Université de Poitiers, 2019. Disponible sur Internet <http://theses.univ-poitiers.fr>

UNIVERSITE DE POITIERS

ÉCOLE DOCTORALE THÉMATIQUE
SOCIÉTÉ ET ORGANISATIONS

CENTRE DE RECHERCHE EN GESTION (CEREGE, EA 1722)

Thèse en vue de l'obtention du Doctorat en Sciences de Gestion

Présentée et soutenue publiquement le 6 décembre 2019 par

Sarah EMAD ELBATT

Explorer l'impact de la violence psychologique et la perception des sentiments d'impuissance et d'insignifiance sur l'aliénation dans le travail

Étude appliquée dans une université publique en Égypte

Thèse dirigée par :

Directeur de thèse :

Monsieur Le Professeur Ewan OIRY

Université de Poitiers

Co-directeur de thèse :

Monsieur Le Professeur André LE ROUX

Université de Poitiers

Rapporteurs :

Monsieur Emmanuel ABORD DE CHATILLON, Professeur-Université Grenoble Alpes

Madame Laïla BENRAISS-NOAILLES, MCF HDR- Université de Bordeaux

Suffragants :

Monsieur Amaury GRIMAND, Professeur- Université de Poitiers

Monsieur Stephane BELLINI, MCF HDR- Université de Poitiers

L'université n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les thèses : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

SOMMAIRE

Dédicace: **8**

Remerciements **9**

Introduction : **11**

Partie I: Cadre théorique et clarification conceptuelle **19**

Chapitre 1 : La Violence Psychologique **19**

1. La conceptualisation de la violence psychologique au travail : **19**

1.1 La notion de violence d'après Heinz Leymann :..... 19

1.2 La notion de violence dans les contributions des successeurs de Heinz Leymann :..... 23

2. Entre Workplace Mobbing et Workplace Bullying : **27**

3. Les sources de violence psychologique au sein de l'organisation : **28**

3.1 La violence psychologique du haut vers le bas « Downward bullying » :..... 28

3.2 La violence psychologique du bas vers le haut « Upward bullying » :..... 29

3.3 La violence psychologique horizontale « Horizontal bullying » : 31

4. Les différents aspects des comportements de violence : **31**

4.1 Verbale/ Non Verbale/ Pratique : 32

4.1.1 Violence Psychologique verbale (Verbal Bullying Tactics) : 32

4.1.2 Violence psychologique non verbale (Non Verbal Bullying Tactics)..... 32

4.1.3 La violence psychologique pratique (Parctical Bullying Tactics) :..... 33

4.1.4 La violence psychologique liée à la performance (Performance-related Bullying Tactics) : 33

4.2 Directe/ Indirecte :..... 34

4.2.1 L'agression rationnelle :..... 34

4.2.2 La manipulation sociale :..... 35

4.3.1 La violence subjective : 36

4.3.2 La violence objective :..... 36

4.3.3 La violence prédatrice : 36

5. Les fondements de la violence psychologique au travail: **36**

5.1 Au niveau individuel : 36

5.1.1 À propos de l'auteur : 37

5.1.2 À propos la victime : 38

5.2 Le niveau bilatéral et dyadique collective. 39

5.3 Le niveau organisationnel : 39

5.3.1 La culture organisationnelle : 39

5.3.2 Le style de direction : 42
5.3.3 Le système de travail et la modélisation de poste : 42
5.4 Le niveau sociétal :....43
6. Les modèles d'agression : 46
6.1 Le modèle général d'agression (General Aggression model GAM) :....46
6.2 Diathèse-stress modèle :....47
6.3 Les théories d'agression en fonction des différents contextes :....48
6.3.1 La théorie de l'évolution:....48
6.3.2 Théorie de l'attachement :....48
6.4 La théorie de l'apprentissage social :....49
6.5 La théorie sociale cognitive : 49
7. Le parcours des comportements de violence psychologique au travail : 49
7.1 Les incidents critiques :....50
7.2 Le harcèlement en milieu de travail : 50
7.3 La gestion du personnel....50
7.4 L'exclusion : 51
8. Les conséquences de la violence psychologique au travail:....52
8.1 Les effets sur la victime : 52
8.2 Les effets sur l'organisation....54
8.3 Le syndrome de stress post traumatique (SSPT) : 55
9. La violence psychologique dans l'environnement académique : 58
10. Vers un climat de travail sain 63
Chapitre 2: L'aliénation dans le travail....68
1- Le concept de l'aliénation : 68
2- Les différentes approches de l'aliénation :....70
2.1- L'aliénation dans l'optique économique :....70
2.2- L'aliénation dans l'optique sociologique – distinction avec le concept d'anomie : 72
2.3- L'aliénation dans une autre approche sociologique – la bureaucratie : 73
2.4- L'aliénation dans l'optique de la psychologie sociale : 74
2.5- L'aliénation dans l'optique politique : 79
3-Les origines de l'aliénation : 81
3.1- Les valeurs culturelles : 81
3.2- Les styles de leasdership :....81
3.3- Les caractéristiques de l'emploi : 82
3.4- Le contexte de travail :....82

3.5- Les différences individuelles : 84
3.6-Les facteurs de stress : 84
4- Les répercussions de l'aliénation : 84
5- L'aliénation dans le travail : 88
5.1- De l'impuissance vers l'aliénation dans le travail : 92
5.2- De l'insignifiance vers l'aliénation dans le travail : 95
5.3- La mesure de l'aliénation dans le travail : 98
6. Vers un environnement de travail appropriÉ : 101
6.1- Les styles de direction et les structures organisationnelles : 101
6.2- L'autonomisation : 102
Chapitre 3: Problematisation de la relation entre violence et aliénation 106
La violence psychologique et l'aliénation dans le travail : 106
Partie II : Pratiques du Terrain et Techniques d'enquête 115
Chapitre 4: Epistémologie, Méthodologie et terrain d'étude 115
1. La stratégie de recherche : 115
1.1 Question ontologique : 115
1.2 Question épistémologique : 116
1.3 L'aspect méthodologique : 119
1.4 Question axiologique : 120
2. Le terrain de l'étude : 120
2.1 Le secteur universitaire : 120
2.2 Hypothèses de l'étude : 121
2.3 Les dimensions opérationnelles de la recherche : 121
2.4 La construction de l'échantillon : 121
2.5 Construction des instruments de mesure : 122
2.6 Étude pilot et pré-test : 122
2.7 L'échantillon : 128
3. Le passage vers une approche mixte : 128
Chapitre 5: a la recherche des déterminants de l'aliénation dans le travail 134
1. L'Échantillon : 134
2. L'instrument de mesure : 135
3. Les tests de fiabilité des échelles de mesure : 136
4. L'analyse factorielle : 138
4.1 Choix du nombre de facteurs : 139

4.2 Interprétation des facteurs retenus : 142
4.3 Qualité de la solution retenue : 144
5. L'élaboration des tests de statistiques : 145
5.1 Les tests statistiques au niveau global : 147
5.1.1 Le calcul des coefficients de corrélation: 147
5.1.2 L'élaboration du modèle de régression au niveau global (sans distinction entre enseignants et administratifs): 149
5.1.3 Vérifier la qualité du modèle: 151
5.2 Les tests statistiques au niveau du corps professoral : 152
5.2.1 Le calcul des coefficients de corrélation : 152
5.2.2 L'élaboration du modèle de régression au niveau du corps professoral : 153
5.2.3 Vérifier la qualité du modèle : 156
5.3 Les tests statistiques au niveau des employés : 158
5.3.1 Le calcul des coefficients de corrélation : 158
5.3.2 L'élaboration du modèle de régression au niveau des employés : 159
5.3.3 Vérifier la qualité du modèle : 161
6. L'analyse factorielle confirmatoire : 167
6.1 Le premier cas : l'échelle unidimensionnelle de par Björkqvist et al. : 167
6.2 Le second cas : L'échelle bidimensionnelle : 169
6.3 Le troisième cas : L'échelle tridimensionnelle issue de l'analyse factorielle exploratoire : 171
7. Les modèles d'équations structurelles : 175
7.1 Les modèles d'équations structurelles au niveau global : 175
7.2 Les modèles d'équations structurelles au niveau du corps professoral : 177
7.3 Les modèles d'équations structurelles au niveau des employés : 179
Chapitre 6 : L'élaboration de la phase de recherche qualitative 183
1. La collecte des données : 183
1.1 La description du guide d'entretien : 183
Thème 1 : Parcours professionnel : 184
Thème 2 : Les actes de violence prudente : 184
Thème 3 : L'agression dévoilée 185
Thème 4 : Les motifs d'émergence des actes de violence 185
Thème 5: Les répercussions de la violence sur l'auto-aliénation : 185
Thème 6 : Les antécédents de l'auto-aliénation (impuissance et insignifiance) : 186
Thème 7 : Les conditions liées à la tâche : 186

1.2 L'organisation des entretiens : 187
Le déroulement des entretiens : 190
2. Le codage et le traitement des données : 191
3- L'analyse de contenu des réponses : 194
Partie I : Comment les entretiens répondent aux questions du terrain quantitatif : 194
Les actes de violence prudente : 195
Les actes d'agression dévoilée : 198
L'impuissance et l'insignifiance, les générateurs de l'aliénation dans le travail : 202
Partie II: Les nouveaux aspects révélés par l'approche qualitative : 206
Les origines de la violence psychologique dans le milieu de travail : 207
Le degré d'exposition à un public : 207
Les motifs d'émergence des actes de violence discrets : 208
Les motifs d'émergence des actes de violence dévoilée : 212
Les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence : 215
Les répercussions des incidents de violence sur l'auto-aliénation : 218
Les facteurs qui peuvent atténuer les effets négatifs de la violence : 221
Partie III : La vraie vie de violence au quotidien : 226
Chapitre 7 : Conclusion-Discussion 228
Les limites de l'étude : 234
Perspectives pour des recherches futures : 236
Bibliographie 238
ANNEXEs 267
1. Terrain Quantitatif 267
Annexe 1 : Effectif corps professoral/ employés et etudiants de l'universitÉ xxx : 267
Annexe 2 : Le questionnaire : 269
Annexe 3 : Faculté de commerce- université XXX : 275
1- Les données démographiques : 275
2- La saisie et le codage des données : 276
3- La préparation des données: 280
4- Les indices d'ajustement du modèle à équations structurelles : 285
2. Terrain Qualitatif : 287
Annexe 4 : 287
1. Guide d'entretien : 287
2. Extrait des entretiens : 292
3. Les Grilles d'analyse des entretiens 317

DÉDICACE:

À ma mère qui a conçu ma réussite, pour l'éducation qu'elle m'a prodigué par tous les moyens, pour tous ses sacrifices consentis dès mon enfance, seule après le départ de mon père. Aucun mot ne pourrait exprimer toute mon affection et ma plus grande estime. Tu n'as cessé de me soutenir par tes précieux conseils et de m'encourager durant toutes les années de mes études, tu as toujours été présente à mes côtés pour me consoler dans les moments les plus durs. Tu m'as enseigné le sens de la responsabilité, de l'indépendance, de l'optimisme et de confiance en soi face aux difficultés de la vie. Permets-moi de te dédier ce travail en signe de ma vive reconnaissance. Je te dois ce que je suis aujourd'hui et ce que je serai demain et je ferai toujours de mon mieux pour rester ta fierté et ne jamais te décevoir. Que le bon Dieu te préserve en toute santé et bonheur.

Je dédie ce modeste travail et à ma profonde gratitude à l'âme de mon père qui m'a quitté trop tôt. Tu continues à vivre parmi nous et j'en suis sûre que tu me surveilles depuis le haut, mon ange gardien qui m'inspire toujours par sa personnalité marquante.

À ma mère spirituelle, la prestigieuse fameuse soprano libanaise Majida EL ROUMI, dernière diva arabe digne de ce nom. Elle qui m'a accompagné tout au long de mon parcours, par sa voix angélique, ses cours de vie et ses prières, une étoile qui fait briller mes jours les plus sombres. Je vous dédie ce travail en signe de reconnaissance et du grand amour que je vous porte.

REMERCIEMENTS

À la fin de la rédaction de cette recherche, je suis convaincue que l'accomplissement de cette thèse est loin d'être un travail solitaire. En effet, je n'aurai jamais pu réussir ce travail doctoral sans la présence de plusieurs personnes, à qui je voudrais témoigner toute ma gratitude. Leur soutien et l'intérêt manifesté à l'égard de ma recherche m'ont permis de progresser dans cette phase délicate et de maximiser les chances de réussir ce défi.

Je tiens tout d'abord à remercier le bon Dieu, le tout puissant et miséricordieux, qui m'a donné la force de poursuivre, la patience ainsi que l'audace pour surmonter toutes les difficultés et accomplir ce travail.

J'exprime toute ma reconnaissance et j'adresse mes sincères remerciements à mes directeurs de thèse, les Professeurs M. Ewan OIRY et M. André LE ROUX. Je me considère particulièrement chanceuse de travailler sous votre direction. Je ne vous remercierais jamais assez pour m'avoir encadré et orienté, par vos paroles, vos écrits, vos judicieux conseils et vos critiques, qui ont contribué à alimenter ma réflexion, pour votre patience et votre disponibilité, pour le temps que vous avez consacré à m'apporter les outils méthodologiques indispensables à la conduite de cette thèse. Votre exigence m'a grandement stimulé. Surtout, vous m'avez aidé à surmonter les moments difficiles et à vaincre les obstacles. Un grand merci pour votre humanité et votre bienveillance.

Je tiens aussi à adresser mes sincères remerciements aux Professeurs M. Emmanuel ABORD DE CHATILLON et Mme Laïla BENRAISS-NOAILLES pour avoir accepté d'être rapporteurs de cette thèse.

Mes vifs remerciements vont également aux Professeurs M. Amaury GRIMAND et M. Stephane BELLINI pour l'intérêt qu'ils ont manifesté à l'égard de cette thèse en acceptant de l'examiner et de l'enrichir par leurs propositions, en participant au jury de soutenance en tant que suffragants.

Je tiens à présenter mes remerciements, mon respect et ma gratitude spécialement à Madame Monique CAMILLERI directrice des relations internationales à l'IAE de Poitiers, qui m'a beaucoup appris dans le monde de la gestion et l'enseignement universitaire. Elle a partagé ses connaissances et expériences dans ce milieu, tout en m'accordant sa confiance et une large indépendance dans l'exécution de

missions gratifiantes. C’est grâce à son encouragement et son soutien inestimable que j’ai eu la chance de m’inscrire en thèse de doctorat dans un laboratoire prestigieux : le CEREGE. Elle est vraiment la raison principale derrière mon parcours académique et professionnel riche.

Mes remerciements vont aussi à l’ensemble des membres du Laboratoire du centre de recherche en gestion (CEREGE), qui ont contribué à la réussite de cette cherche. Un grand merci également à Mme Laurence SAUVETRE, pour avoir eu la patience de répondre à mes innombrables questions et sollicitations. Elle a grandement facilité mon travail à distance.

Mes remerciements vont également à la Professeure Mme Dalia EL-TOUKHY professeure de traduction, pour avoir relu et vérifié la traduction du questionnaire. De même, je remercie Mme Howayda ISMAIL assistante pédagogique de français pour objectifs spécifiques, pour avoir relu et corrigé ma thèse. Ses conseils de rédaction ont été très précieux.

Je tiens à chaleureusement remercier mon collègue M. Rashad RAOUF maître assistant en Statistique, qui m’a soutenu dans les travaux du terrain et la démarche des analyses de statistiques. Je suis tellement reconnaissante pour sa patience, sa disponibilité et le temps qu’il a pris pour m’aider à réaliser ce travail. Je n’aurais pu avancer s’il n'avait pas été là.

De même j’exprime mes sincères remerciements à tous les membres de la faculté de commerce de l’université qui m’ont facilité la phase de la collecte des données, surtout les personnes qui ont accepté de passer les entretiens, et vient au sommet de la liste des remerciements monsieur le Professeur le doyen.

Enfin, je tiens à remercier mes frères, ma sœur, ma famille et mes amis, qui m’ont apporté leur soutien moral constant et leurs encouragements tout au long de ma démarche.

INTRODUCTION :

« C'est uniquement aujourd'hui, après 4 ans, que je comprends que derrière le drame que j'ai vécu, il y a un certain raisonnement logique. C'est grâce à ton intervention radio que j'ai pu assembler les pièces du puzzle pour reconstituer l'image. J'ai pu assimiler comment cette personne par l'abus du pouvoir, a détruit mon avenir. Et c'est pourquoi, je n'occupe pas le statut que je mérite dans mon pays…. Il voulait que je rentre en relation avec lui. J'ai refusé. Et c'est à ce moment que tout a commencé…. C'est quelqu'un qui souffre de l'égo. Il est très proche des autorités supérieures. Il a pu manipuler ses subordonnées, ses chouchous, pour qu'ils fassent des mensonges touchant ma réputation et des rumeurs qui violaient ma vie privée… Je suis parmi les tops, très bien nommée tant au niveau des pays arabes qu'au sein de mon pays. Ainsi, à chaque fois que je postulais ma candidature pour les postes vacants surtout à la télé, je finissais par un blocage, …. Jusqu'au point qu'une fois, c'était la veille de la signature du contrat de travail qui couronnait un long processus de négociation !

J'ai perdu confiance en moi…. J'ai adopté au début des comportements de retrait…. Ma santé s'est gravement détériorée et j'ai dû passer une période dans une institution de soin….

Tout au long de ces 4 ans, mes amis et mes collègues, ont essayé de me convaincre que tout ce qui m'est arrivé était par coïncidence, ou que c'est le piston qui a donné la chance à quelqu'un d'autre de détenir tel ou tel poste. Mais, franchement, ni j'étais convaincue, ni j'arrivais à comprendre ce qui s'est passé ! Le comment et le pourquoi…… Maintenant, je suis sûre qu'ils sont choqués par toutes les précisions et les préconisations que tu as délivrées en directe. Je te remercie infiniment. S'il te plaît continue à poursuivre tes recherches en ce sujet ». Une animatrice égyptienne célèbre à la radio - septembre 2018.

C'est par ce témoignage que j'ai voulu introduire ma thèse. Une déclaration qui dévoile que la violence peut toucher n'importe quel domaine. Un phénomène qui est en plein essor et qui mérite d'être étudié dans les divers environnements professionnels.

« Je ne pense pas que nous arriverons à surmonter ou même contrôler l'occurrence du harcèlement que ça soit physique ou verbal dans le milieu de travail, au sein des institutions publiques. Il y a une certaine culture qui domine. Une compétition agressive, dans un sens négatif. Une rivalité homme-femme. Les hommes ne vont jamais accepter que je dépasse un

certain niveau hiérarchique. Je subi des actes de violence. Un de mes chefs, à chaque fois que je rentre en discussion avec lui, il me taquine par ses regards, il plonge ses regards ! Un harcèlement presque quotidien ! Ceci s'ajoute au problème du système sectaire qui gouverne la détention des postes dans les fonctions publiques. On souffre… » Directrice des programmes radio dans une chaîne publique libanaise - décembre 2018. Un second témoignage, qui nous montre, l'effet de la violence sur la détérioration du climat de travail.

À titre personnel, je l'ai vécu, deux fois. La première fois, au cours de la préparation de ma thèse de master. Je peux franchement avouer que l'auteur était mon tuteur. J'ai vécu plusieurs incidents de violence d'une façon continue…. Surtout, des comportements du type d'humiliation devant des collègues plus jeunes et le jugement de mon travail d'une façon incorrecte et blessante. On se fixait des rendez-vous, et dès que j'arrivais, il me téléphonait pour s'excuser, pourtant, il comprenait bien la longueur du trajet que je mettais, pour y arriver. J'ai vécu des temps difficiles. À un moment donné, j'avais presque perdu l'espoir de pouvoir franchir cette étape. Finalement, les rideaux sont tombés… Il m'a fallu 5 ans pour finaliser une thèse de master qui ne devait pas dépasser 2 ou 3 ans…. Je pousse un long soupir en me souvenant du jour de la soutenance…

Au niveau académique, je ne peux pas nier qu'il m'a appris beaucoup de choses. Mais, au niveau de l'éthique, je ne le perçois plus comme un professeur. Grâce aux recherches que j'ai effectuées dans le cadre de la présente étude, je peux affirmer que c'est une concrétisation de l'abus de pouvoir, renforcée par des complexes liés à des différences culturelles.

La deuxième fois, c'était un incident ponctuel qui m'a gravement marqué. C'était au moment de l'inscription en thèse doctorale. Au début, j'étais à la recherche d'un professeur francophone, dans le cadre d'une cotutelle. Il est vrai qu'à ce niveau, nous sommes dans un état de pénurie. Enfin, j'ai pu trouver une seule professeure. Mais il fallait avoir la permission du professeur qui avait déjà commencé à me guider dans mon projet de thèse. Heureusement, il a accepté et de plus il m'a remercié, étant submergé par le nombre d'étudiants qu'il encadrait. Ainsi, j'ai contacté cette professeure, qui était tellement gentille et m'a demandé de passer à son bureau pour se mettre d'accord sur les détails. Dans son bureau, devant ses collègues et la directrice administrative de la faculté, elle m'a demandé d'une façon humiliante, qui es-tu ? J'ai commencé à reprendre notre conversation la veille. Soudain, elle m'a interrompu, et elle a commencé à hurler, en disant : « Si, je me suis rappelée ! Tu es cette jeune chercheuse-enseignante qui désire que je vole l'effort d'un collègue ! Toi qui cherche à

gâcher mes relations avec mes collègues ! » Là, j'avoue que j'étais profondément brisée… J'ai voulu quitter son bureau à tout prix…

Dès que je suis sortie, je me suis effondrée en larmes et je me suis dit que si je n'arriverai pas à m'inscrire en thèse à l'étranger, je vais tout de suite démissionner… Je ne veux plus continuer dans cette carrière…

Franchement, ces deux incidents marquants, ont renforcé ma motivation vis à vis du sujet choisi. Et tout au long des années de travail dans la thèse, j'ai pu toucher la gravité du sujet de la violence et ses répercussions néfastes, tant sur la victime que sur l'organisation et même sur les personnes qui ont témoigné ces actes. Un sujet largement étudié dans les lycées. Et même des actions collectives ont mobilisé des campagnes contre le harcèlement scolaire. Alors que sur le plan professionnel, il gagne de plus en plus de l'ampleur dans le milieu de travail.

En matière des recherches sur l'organisation, les chercheurs ont développé une compréhension assez complète sur les comportements pro-sociaux ou les comportements appropriés. Ce sont les comportements productifs qui contribuent positivement à la réalisation des objectifs de l'organisation. Tels que la performance, l'innovation, le comportement extra-rôle, l'engagement, et les comportements de citoyenneté. Ainsi, ces comportements tendent à augmenter la productivité de l'organisation. Alors que le volume de recherches sur le côté sombre du comportement organisationnel demeure encore limité. Les chercheurs et les praticiens doivent comprendre non seulement les comportements bénéfiques pour les organisations, mais également les comportements qui leur sont préjudiciables, Organ (1988).

Les comportements contre-productifs, en revanche, épuisent les effets positifs d'un comportement productif dans l'organisation. Ce sont des comportements volontaires qui enfreignent des normes organisationnelles significatives, menaçant ainsi le bien-être de l'organisation ou de ses membres, ou des deux. Un comportement grave et préjudiciable sur le plan interpersonnel, c'est ce que les chercheurs ont défini comme le fait de se comporter de manière agressive ou hostile envers d'autres individus. Tels que le harcèlement sexuel, l'abus verbal ou la violence psychologique, et l'acte de voler et mettre en danger ses collègues, Robinson & Bennett (1995).

Au début des années quatre-vingts, Heinz Leymann, professeur en psychologie de travail, fait appelle au concept de violence psychologique au travail. Il était un grand connaisseur des complications du milieu professionnel, et dans le cadre de ses recherches sur les comportements au travail, il cherchait à analyser cette forme d'harcèlement. Selon Leymann, la violence psychologique, ou le terrorisme psychologique est une communication non éthique, qui rassemble des comportements hostiles déclenchés d'une personne ou d'un groupe envers une cible, et qui tentent à briser la victime par tous les moyens et ainsi l'exclure et l'isoler et ceci d'une façon systématique et sur une période donnée.

En plein essor, dans toutes les régions de la planète, la violence dans le milieu de travail, touche un large panel de différentes divisions professionnelles. Les recherches ont montré que près de 75% des employés interrogés avaient été victimes d'intimidation en milieu de travail. Les enquêtes américaines sur la violence en milieu de travail de 2017 ont montré que près de 60% des fonctionnaires américains ont étaient affectés. Il a également été démontré que, bien que l'intimidation sur le lieu de travail ne soit pas également répartie entre hommes (70%) et femmes (30%), les femmes ont tendance à intimider plus de femmes que d'hommes (plus de 65% dans les deux cas). Des études ont également montré que les femmes peuvent avoir des préjugés inconscients contre les femmes. Non seulement, les supérieurs hiérarchiques sont à l'origine de violence, mais aussi, les collègues, et ceci quand la violence est à niveau horizontal.

En 2011, les conclusions d'une enquête menée par l'UNISON, le plus grand syndicat professionnel du Royaume-Uni, ont dévoilé que près d'un tiers des personnes interrogées (29%) sont victimes de violence au travail. Ceci avec, 60% des 6 000 répondants qui ont déclaré avoir été victimes de violence au travail ou en avoir été témoins. Quant au rapport hommes-femmes, les femmes (34%) sont plus susceptibles que les hommes d'être victimes de violence (23%) et la prévalence la plus élevée de violence en milieu de travail se situe entre 40 et 59 ans, où 34% des adultes sont touchés. Près du tiers (29%) des employés asiatiques ont déclaré avoir été victimes d'une quelconque forme d'harcèlement, contre 18% des employés blancs.

En outre, dans un rapport publié en novembre 2015, les Acas (une société de service de conseil, de conciliation et d'arbitrage sur tous les aspects des relations et du droit du travail au Royaume-Uni), ont révélé que leur service d'assistance téléphonique avait reçu 20 000 appels téléphoniques par an, en lien avec le sujet de violence, Agarwal D. P. (2018).

En réalité, la violence est devenue un thème majeur au cours des dernières années en Europe et aux Etats-Unis, mais il est un concept relativement récent en Egypte et les pays arabes en général. La raison pour cela n'est pas liée à l'absence de tels comportements en milieu de travail, mais en raison de la nature des sociétés orientales et la nature humaine qui évite la divulgation de telles pratiques.

À notre connaissance, seules quelques études ont été consacrées à la prévalence de la violence au travail dans le monde arabe et la plupart ont été menées dans le secteur de la santé. Dans une étude libanaise sur un échantillon d'infirmières, au moins 62% ont été exposées à des actes de violences verbales, NN, LR, & al. (2018).

Selon les sciences sociales, l'aliénation est un sentiment de séparation de soi, du produit, de son travail, de l'environnement ou du travail. Malgré les diverses études qui tendent à analyser l'aliénation selon le contexte de la vie contemporaine, ce concept demeure ambigu. Dans ce sens, les efforts de conceptualisation de l'aliénation reposent sur deux courants de pensée contradictoires. La première repose sur un aspect normatif ou objectif. Alors que le second est plutôt subjectif, Nolen (1998).

Vers la fin des années cinquante du siècle dernier, les efforts de conceptualisation des chercheurs se sont multipliés. Plus clairement, les travaux de Seeman M. (1959) qui a précisé que l'aliénation est un concept qui se base sur cinq dimensions : l'impuissance (les problèmes qui se passent sont hors mon contrôle, je n'y peux rien faire), l'insignifiance (les choses sont devenues complexes, jusqu'au point que je ne comprends pas ce qui se passe exactement), l'absence de normes (pour avancer dans le monde d'aujourd'hui, il faut faire des choses qui ne sont pas justes), l'isolement social (je me sens souvent seul) et l'auto-aliénation dans le travail (mon travail n'est plus gratifiant en soi, je sens que je suis obligé d'accomplir mon travail pour obtenir d'autres choses dont j'ai besoin). Lorsqu'un salarié perd le contrôle au niveau du travail qu'il exerce, et quand il perd le sens des tâches qu'il accomplit, il exprimera un état d'aliénation dans le travail, une définition de base précisée par le sociologue américain Clifford Mottaz, qui demeure une des références clés au regard de ce sujet.

D'autre part, un milieu professionnel, toxique qui tolère l'occurrence des comportements nuisibles tels que la violence psychologique, certainement aura des répercussions néfastes sur la victime. Le fait de ne plus accorder de nouvelles tâches au salarié, ou de lui confier des tâches insignifiantes, nuit aux perspectives de carrière. De même, le fait de limiter ses possibilités à s'exprimer, l'isoler systématiquement, critiquer ses opinions, et mettre en

question ses capacités à prendre les décisions, contrarie son sens de communication et surtout de contrôle. Certes, un tel contexte, portera préjudice à l'intérêt du travail. C'est pourquoi, dans le cadre de la présente étude, nous prétendons explorer les effets de la violence psychologique sur la perception de l'aliénation dans le travail, parallèlement aux deux variables prédictives, déjà confirmées par la littérature et qui sont l'impuissance et l'insignifiance.

L'enseignement supérieur peut être considéré comme un point central de la connaissance et de son application, une institution qui contribue grandement à la croissance et au développement économique, en favorisant l'innovation et en renforçant les compétences. L'UNESCO affirme que son influence sociale repose sur le lien entre le rôle intellectuel et éducatif des universités d'une part et le développement de la société de l'autre, QS Asia News Network (2018).

Cependant, les campus universitaires créent un terrain fertile à une culture de violence académique, sophistiquée. Si un professeur cherche à humilier un collègue, il réfléchit sur une stratégie intelligente qui tend à l'épuiser émotionnellement. L'auteur adopte des comportements hostiles, en évitant, en médisant, et en ridiculisant, la cible. Il peut aussi, lui compliquer les procédures et refuser de lui accorder les récompenses méritées.

Kenneth Westhues, professeur émérite à l'université de Waterloo, lui-même victime de violence, se consacre à ce sujet depuis des décennies. Il a étudié les comportements de violence psychologique au travail qui se produisent dans le secteur de l'enseignement supérieur. Selon son analyse, la structure organisationnelle du secteur de l'éducation est un environnement propice à la croissance de tels comportements, en particulier dans les établissements d'enseignement bureaucratique, Westhues k. (2006). De là vient l'intérêt pour le choix du terrain de notre étude.

Pour répondre à la problématique de notre étude, nous avons effectué une recherche quantitative. Nous avons débuté notre recherche par une étude pilote afin de finaliser notre instrument de mesure. Ensuite, nous avons diffusé notre questionnaire, auprès de 150 salariés qui travaillent à la faculté de commerce, et qui sont soumis à la direction d'une université publique en Égypte. Notre échantillon était réparti entre le corps professoral et les administratifs. Trois principaux résultats ressortent de cette phase. Tout d'abord, les sentiments d'impuissance et d'insignifiance sont bien les déterminants de la perception de l'aliénation dans le travail, pour toute famille de répondants interrogée. Ensuite, l'analyse des

résultats fait apparaître l'effet d'une seule dimension de la violence psychologique, à savoir la manipulation sociale, et ceci pour les administratifs uniquement, cet effet étant complètement médiatisé par le sentiment d'insignifiance. Enfin, cette recherche apporte une contribution à l'échelle de la violence psychologique proposée par Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1994), en introduisant une troisième dimension, qui est l'agression dévoilée et qui apparaît dans le contexte d'un pays émergent, l'Égypte.

Cependant, il nous est apparu important de creuser plus en profondeur dans les détails des résultats qui ont découlés. Ainsi, nous avons passé à une démarche de recherche mixte, en adoptant une seconde phase de recherche qualitative. En se basant sur les techniques des entretiens individuels, nous avons pu interroger 12 personnes de divers profils. D'une part, cette phase nous a permis d'explorer en profondeur la notion de l'agression dévoilée, d'analyser les différences marquées entre le corps professoral et les administratifs, sur les formes de violence perçues, d'interpréter comment la victime des incidents de violence, réagit dans le travail, et aussi de saisir l'importance relative des sentiments d'impuissance et d'insignifiance, sur la valeur intrinsèque du travail. D'autre part, les résultats ressortis, marquent la sensibilité du phénomène de violence qui diffère selon le sujet étudié et le contexte dans lequel nous l'étudions. Ainsi, nous avons noté des différences sur les motifs, les sources de violence et les fréquences d'occurrence des incidents de violence, selon le personnel étudié et son contexte de travail.

En conséquence, cette étude représente un nouvel ajout à la pensée managériale en se basant sur le contexte des pays arabes. L'absence ou la rareté des études dans le contexte de pays émergents reliant le concept de la violence psychologique et l'aliénation au travail souligne la portée (l'importance) de cette étude. Ceci, parallèlement à l'exigence continue, de tester empiriquement ces deux variables, pour finaliser leur conceptualisation et clarifier cet état d'ambigüité. La portée de cette étude est également illustrée par l'importance du secteur d'application.

Notre thèse se compose de deux parties. La première partie porte sur le cadre conceptuel, et nous l'avons consacrée essentiellement à l'analyse et à la discussion des concepts-clés dont se compose notre modèle de recherche. Cette première partie se compose alors de trois chapitres. Le chapitre 1, tente à décortiquer la notion de la violence psychologique, son mécanisme, ses causes, ses conséquences et se termine par les mesures nécessaires afin de fournir un climat de travail sain. Puis, le chapitre 2, qui évoque au début, le concept de

l'aliénation en général ; l'évolution de cette notion selon chaque courant de pensée, ses fondements, ses répercussions, et nous terminons ce chapitre par la présentation de la notion de l'aliénation dans le travail, en abordant ses diverses facettes examinées dans la littérature. Nous finissons par le chapitre 3, qui problématise le lien entre violence et aliénation, et introduit notre modèle de recherche.

Ensuite, pour pouvoir tester empiriquement les concepts de violence psychologique et d'aliénation dans le travail, il nous fallut dresser le cadre de notre recherche. D'où la nécessité d'en éclaircir les caractéristiques épistémologiques, la méthodologie d'accès au terrain et les apports dans la production de connaissance. De ce fait, le second volet du plan, se compose de trois chapitres. Le chapitre 3, introduit l'opérationnalisation de notre recherche, les choix méthodologiques retenus, détaille le terrain de l'étude et la collecte des données. Par la suite, le chapitre 4, examine les déterminants de l'aliénation dans le travail, en exposant les résultats du premier terrain quantitatif, suivi par les résultats du second terrain qualitatif. Finalement, notre thèse se termine par une discussion-conclusion, discernant les intérêts, les limites et les perspectives de recherche de notre travail.

PARTIE I: CADRE THÉORIQUE ET CLARIFICATION CONCEPTUELLE

CHAPITRE 1 : LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE

Au cours de la dernière décennie, de nombreux sujets tels que l'agressivité personnelle et les comportements hostiles dans l'environnement du travail, ont reçu un grand intérêt dans le domaine des recherches organisationnelles. La violence psychologique fait partie des représentations majeures de ces comportements, qui dominent le champ de nos jours. Cependant, la définition de ce concept n'est pas si simple. Le débat réside sur la différenciation entre la violence psychologique et les autres formes d'agression courantes.

Certains considèrent la violence psychologique comme le complément de la violence physique. Ainsi, les deux volets, matérialisent le harcèlement au travail. Alors que pour d'autres, la violence psychologique est une notion distincte. Ceci, en raison de ses effets pervers, non seulement sur le plan individuel, mais aussi organisationnel, ou plutôt son impact sur le plan social. Dès lors, la connaissance profonde de ce concept continue à gagner de l'ampleur.

En guise d'aperçu, le présent chapitre commence par une décortication de la notion de violence psychologique. Cette discussion sera suivie par une exploration de ce phénomène dans l'univers académique. Puis, nous allons essayer d'analyser le lien entre l'occurrence des incidents de violence et la perception des sentiments d'aliénation dans le travail. Finalement, nous allons évoquer des exemples des cadres théoriques présents dans la littérature qui permettent de développer un climat organisationnel sain.

1. LA CONCEPTUALISATION DE LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL :

1.1 La notion de violence d'après Heinz Leymann :

Au début des années quatre-vingts, Heinz Leymann, un professeur de psychologie d'éducation, est considéré comme le pionnier du mobbing dans l'univers organisationnel. Ce chercheur a publié sa première recherche autour de ce terme par le biais du conseil de la santé et de la sécurité au travail à

Stockholm. Ceci, quand il a constaté ce phénomène dans l'environnement du travail. Plus tard, ce concept a connu une large reconnaissance.

Dans les publications organisationnelles, nous trouvons des chercheurs qui ont utilisé le terme "Mobbing" alors que d'autres ont préféré le terme "Bullying" pour décrire la violence psychologique au travail. Selon Leymann, la notion de "Mobbing" décrit ces comportements dans le lieu de travail. Alors que la notion de "Bullying" exprime de tels comportements mais entre adultes et enfants.

La notion de ‘’Mobbing’’ fait appel aux travaux de Konra Lorenz. En 1996, ce professeur de zoologie autrichien conçu le terme "Mobbing". Étant un spécialiste en comportement animal, il a utilisé ce terme pour décrire des attaques entre les animaux, les oiseaux. Autrement dit, il s’agit d’une guerre d’harcèlement dans le but d'éloigner une menace, un prédateur ou un intrus. Lorenz, attribue ce phénomène à l'instinct enraciné dans la lutte pour la survie. Selon lui, les humains ont un motif inné similaire, mais nous pouvons les contrôler grâce à l'orientation rationnelle, Lorenz (1966). Par conséquent, ce terme était relativement nouveau pour la littérature anglaise.

D'après Leymann, la violence psychologique au travail, se réfère au harcèlement et à la coalition contre une personne ainsi qu’au terrorisme psychologique des autres au travail. Le harcèlement psychologique sur les lieux de travail constitue un enchaînement d'actes hostiles dirigés par un individu ou un groupe d’individus de manière systématique contre une personne déterminée. Ainsi, la victime est exposée à un processus systématique de calomnie et de violation de ces droits. En cas de continuité de cette situation, elle pourra être exclue du marché du travail, à cause de son incapacité à trouver un autre emploi ailleurs, suite à ces préjudices psychologiques lourds qu’elle a subis, Leymann, H.& Gustafsson, A. (1996).

En outre, Leymann a présenté une interprétation professionnelle de ce concept. Selon cette définition, la violence ou le terrorisme psychologique au travail rassemblent des comportements hostiles ainsi qu'une communication non éthique qui ont lieu d'une façon systématique et qui sont déclenchés de la part d’une personne ou d'un groupe de personnes envers une seule personne. Par conséquence, cette dernière sera exclue et isolée. Ces actes se produisent fréquemment (au moins une fois par semaine) et pour une longue durée (au moins 6 mois) provoquant de vrais troubles psychologiques et sociologiques.

Ainsi, Leymann a présenté une nomenclature qui regroupe les actes d’harcèlement, l’inventaire de la terreur psychologique (Leymann Inventory Psychological Terror LIPT). Cet inventaire est le fondement du questionnaire qui mesure ce phénomène. Il représente le référent de base pour les études dans ce domaine. En outre, plusieurs chercheurs, se sont appuyés sur cet inventaire, en élaborant leurs propres échelles de mesure de la violence dans le milieu de travail.

Ces 45 actes, sont regroupés sous 5 catégories, comme suit (Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT)) :

1) Les effets sur l'auto-expression et la communication :

- Votre supérieur hiérarchique réduit votre possibilité de s'exprimer
- Vous êtes constamment interrompu.
- Les collègues restreignent votre opportunité de s'exprimer.
- On crie après vous, on vous injurie à haute voix
- Critique permanente à propos de votre travail
- Harcèlement téléphonique
- Menaces verbales
- Menaces écrites
- Le contact est refusé par des regards ou des gestes.
- Le contact est refusé par des insinuations.

2) Les effets sur le contact social :

- Les gens ne vous adressent plus la parole.
- Vous ne pouvez parler à personne ; L'accès aux autres est dénié.
- Vous êtes déménagé dans une autre pièce loin de vos collègues.
- On interdit à vos collègues de vous parler.
- On fait comme si vous n'existiez pas.

3) Les effets sur la réputation personnelle :

- On dit du mal de vous dans votre dos.
- On propage des rumeurs fausses sur vous.
- On vous ridiculise devant les autres.
- On vous soupçonne d'être psychiquement malade.
- On veut vous contraindre à un examen psychiatrique.
- On se moque d'un handicap que vous avez.
- On imite votre allure, votre voix et vos gestes, afin de vous ridiculiser.
- On attaque vous opinions politiques ou religieuses.
- On attaque ou on se moque de vos origines.
- Vous êtes obligé de mener des travaux qui blessent votre estime de soi.
- On juge votre travail de façon injuste et blessante.

- On met vos décisions en question.
- On vous injurie dans des termes obscènes ou dégradants.
- On vous fait verbalement des allusions ou propositions sexuelles.

4) Les effets sur la situation professionnelle et la qualité de vie :

- On ne vous confie aucune tâche, vous n'avez pas de travail.
- Les superviseurs suppriment des tâches afin que vous ne puissiez pas concevoir de nouvelles tâches à accomplir.
- On vous confie des tâches insignifiantes.
- On vous confie des tâches inférieures à vos compétences.
- On vous donne sans cesse de nouvelles tâches.
- On vous confie des tâches qui affectent votre estime de soi.
- On vous confie des tâches très supérieures à vos compétences afin de vous discréditer.

5) Les effets sur la santé physique :

- On vous oblige à faire des tâches qui nuisent à votre santé.
- On vous menace de violences corporelles.
- On utilise des violences légères contre vous à titre d'avertissement.
- Vous êtes physiquement maltraité.
- Quelqu'un vous occasionne des frais afin de vous nuire.
- Quelqu'un occasionne des dégâts à votre domicile ou sur votre lieu de travail.
- On en vient à des agressions sexuelles envers vous.

La violence est l'exposition à un de ces 45 actes négatifs sur une base hebdomadaire pour plus de six mois. Il a constaté que 3,5 pour cent de la population active suédoise pourrait être classée comme victimes d'harcèlement moral au travail.

Leymann aussi a mis l'accent sur la différence entre "violence" et "conflit". En insistant sur le fait que la différence réside dans la fréquence et la durée et non seulement ou pourquoi l'occurrence de tels actes.

Le concept de la violence psychologique inclut quatre protagonistes séparés :

1- Les victimes : ceux qui subissent les violences et ne sont jamais des agresseurs.

2- Les auteurs : ceux qui déclenchent les actes hostiles et ne sont jamais des victimes.

3- Les auteurs/victimes : ceux qui sont des victimes et des auteurs ; qui ont subi les deux expériences.

4- Les individus qui ne sont pas engagés dans les comportements de violence psychologique au travail.

"Le harcèlement peut être défini comme l'ensemble des actes, qui à plusieurs reprises et de façon persistante, visent à tourmenter, porter vers le bas, ou frustrer une personne. Il regroupe ainsi tous les comportements répétés qui finiraient par provoquer, effrayer, intimider ou apporter une gêne pour le destinataire".

Ainsi, la violence, est un phénomène psychologique social spécifique qui ne doit pas être confondu avec les conflits agressifs à court terme entre les individus de force égale (rapport de pouvoir égal), conduisant généralement à un équilibre lorsque le conflit est terminé. Ainsi, la violence est une agression à long terme dirigée envers une personne qui n'est pas en mesure de se défendre, menant à la victimisation de cette personne. La victime, n'étant pas en mesure d'échapper à la situation sociale et évidemment son persécuteur est exposé à l'escalade du harcèlement conduisant à la perte d'estime de soi et à l'augmentation progressive du stress mental.

Il est important, cependant, de garder à l'esprit qu'une faible puissance seule n'explique pas le harcèlement. La raison pour laquelle une victime a de faibles possibilités de se défendre sur le lieu de travail, est habituellement de nature organisationnelle-hiérarchique. Par exemple, quand une personne occupant une position plus élevée harcèle un subordonné ou quand un groupe de personne veut se débarrasser d'un concurrent unique, Leymann, Heinz (1992).

« Un phénomène spécifique où les comportements hostiles et agressifs, qu'ils soient physiques ou non physiques, sont dirigés systématiquement vers un ou plusieurs collègues et subordonnés conduisant à la stigmatisation et la victimisation de la cible », Leymann, Heinz (1996).

1.2 La notion de violence dans les contributions des successeurs de Heinz Leymann :

Le déclenchement d'un processus de mobbing par son auteur n'est pas le fruit du hasard. Plusieurs auteurs mettent en évidence le "mobbeur" qui agit en raison de peurs précises et pour atteindre un but déterminé.

Les peurs (conscientes ou inconscientes) de l'auteur lui font percevoir sa cible comme une menace (réelle ou projetée) à la préservation d'un bien important pour lui et/ou un obstacle à la réalisation de l'intérêt qu'il poursuit.

Lorsque la différence d'une personne est vue comme un obstacle à la cohésion d'un groupe plutôt que comme un enrichissement de ses potentiels, le risque est grand de voir apparaître des tentatives de rejet vis à vis de celui ou de celle qui dérange, voir des comportements de mobbing, Wennubst (2006).

Dans ses recherches sur le mobbing, Wennubst s'est référée à des situations jugées au tribunal. Certaines d'entre elles ont posé un diagnostic de mobbing en présence de durée très disparates. Parfois, le harcèlement se poursuit sur quelques jours avant que la victime "craque". Dans d'autres cas, il dure plusieurs mois. Cela, s'explique par la capacité purement subjective de résistance de la victime aux actes perpétrés contre elle.

Quant à la fréquence des actes, elle relève des circonstances aléatoires comme la proximité auteur/victime ou de questions d'opportunité. Dans un tel cadre, les questions de durée et de fréquence n'ont aucune véritable pertinence et peuvent devenir une entrave à la pose d'un diagnostic correct. Il convient donc de s'attacher plutôt à la répétition manifeste d'actes hostiles et au caractère identifiable et explicite des actes ainsi qu'à la finalité poursuivie par les auteurs pour diagnostiquer le mobbing plutôt qu'à une durée et une fréquence définies.

Certains éléments peuvent être concrétisés, comme l'existence des actes, leur répétition, leur hostilité, la volonté d'exclusion, l'imputation de la responsabilité des difficultés rencontrées, de manière arbitraire ou injustifiée, à la victime. D'autres, plus subjectifs, seront plus difficiles à identifier, comme la peur de l'auteur, la menace et/ou l'obstacle que représente la victime pour lui, éléments pouvant souvent ressortir de la projection ou de l'inconscient.

Ce sont des activités répétées, avec le but de provoquer la douleur mentale (mais parfois aussi physique), et dirigées vers un ou plusieurs individus qui, pour une raison ou une autre, ne sont pas capables de se défendre. Le harcèlement est donc conçu comme un type spécifique d'agression, menant à la victimisation des personnes soumises à ces activités. Il peut être dirigé vers un individu ou groupe de personnes. Le harcèlement peut avoir lieu sur une courte durée et extrêmement intense, comme par exemple, le cas de la torture ou du viol.

Le harcèlement peut aussi, être moins intense, mais étiré sur une longue période de temps, comme dans les cas de violence dans les écoles ou dans l'armée. Les effets sur l'individu dans les deux cas pourraient être également désastreux, Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1994).

C'est sur cette interprétation du concept, que nous nous sommes basés, dans notre étude actuelle, pour définir la violence psychologique dans l'environnement de travail.

En Suède, un pays avec 9 millions d'habitants, entre 100 à 300 personnes se suicident chaque année à la suite des incidents d'harcèlement par des collègues. Entre 1/6 et 1/8 des cas de suicide sont directement liés au harcèlement au travail, Leymann (1986).

Selon d'autres chercheurs, les comportements de mobbing se composent principalement de cinq catégories : Menace pour le statut professionnel, menace à l'intégrité personnelle, isolement, épuisement (overwork) et déstabilisation, (Rayner & Hoel (1997), Quine (1999)).

Cependant, les taux d'occurrence des incidents de violence varient considérablement en fonction des facteurs méthodologiques et de l'origine géographique des études. Dans leur méta-analyse, Nielsen., Matthiesen., & Einarsen (2010) ont constaté une différence de taux de fréquence de 8,7% entre les études utilisant des échantillons probabilistes et non probabilistes. En outre, l'échelle de mesure s'est révélée particulièrement importante. Alors que les études d'expérience comportementale ont fourni un taux moyen de 14,8%, les études portant sur la victimisation auto-qualifiée lorsqu'on présentait une définition du concept aux répondants avaient un taux moyen de 11,3%. Un taux de 18,1% a été trouvé pour les études d'auto-qualification sans définition donnée.

1- La menace pour le statut professionnel :

Les menaces à l'égard du statut professionnel étaient définies comme l'exposition à des opinions minimes, à des critiques injustifiées, à la surveillance ou le contrôle du travail, à l'humiliation publique et à l'usage enfoncé des procédures disciplinaires.

2- Les menaces à l'intégrité personnelle :

Les menaces à l'intégrité personnelle incluent l'atteinte à l'intégrité personnelle, les taquineries, les menaces verbales et les gestes menaçants, et le fait d'abîmer les biens personnels.

3- L'isolement :

L'isolement implique la non-divulgation des renseignements nécessaires, l'ignorance, l'exclusion et le refus déraisonnable des demandes de congé, de formation ou de promotion.

4- L'épuisement :

L'épuisement forcé a été défini comme une pression de travail indue et des échéances impossibles.

5- La déstabilisation :

La déstabilisation comprend la revendication de crédit pour les idées d'une autre personne, la propagation de rumeurs ou de ragots malveillants, la sous-estimation des efforts de la personne, le fait de supprimer les zones de responsabilité de l'autre personne, sans consultation, et le fait d'écrire des lettres et des messages de contenu abusif ou malveillant.

La violence au travail est considérée comme un problème plus invalidant et plus dévastateur pour les employés que tous les autres stress au travail regroupés ensemble et peut être jugé comme plus sévère que le stress social au travail, (Wilson (1991); Zapf, D.; Knorz, C.& Kulla,M. (1996); Niedl (1995)).

Un tel comportement tend à stigmatiser la cible et peut même causer de graves traumatismes psychologiques.

Dans ces travaux sur le harcèlement au travail, Brodsky (1976) a présenté cinq types d'actes de violence:

1. L'appel avec surnoms irrespectueux ;
2. Le bouc émissaire ;
3. L'abus physique ;
4. Les pressions de travail ;
5. Le harcèlement sexuel.

La violence peut être définie comme les actions et les pratiques qui sont dirigées vers un ou plusieurs fonctionnaires, qui ne sont pas désirées par la victime. De telles pratiques, sont déclenchées délibérément ou inconsciemment, mais causent clairement l'humiliation, l'infraction et la détresse. Ces actes peuvent ainsi, interférer avec la performance de l'emploi et/ou causer un désagréable environnement de travail, (Hadjifotiou (1983); Einarsen, S. & Raknes, B.I. (1997a); Einarsen, S. & Raknes, B.I. (1997b)).

Pour pouvoir qualifier la perception des actes de violence et les différencier des autres types d'agression, Keashly L.(1998) a identifié sept dimensions qui peuvent influer sur la sensation de la violence qui se présente comme suit :

1- Les actes verbaux vs la conduite non-verbale/physique ;

2- Les actes répétés vs les actes simples ;

3- Le degré de comportement indésirable ou non sollicité ;

4- La perception de la violation des droits de la personne ;

5- Le degré de dommages à la cible ;

6- L'intention ou la maniabilité de l'action ; et

7- Les différences de pouvoir entre le délinquant et la cible.

Aucun accord général ou consensus clair n'existe sur la définition du « bullying » au travail, et plusieurs autres termes ont été utilisés de façon interchangeable.

Peut-être, parce que l'intimidation ou le bullying a été utilisée à l'origine dans le contexte des établissements d'enseignement, le mobbing a été intentionnellement utilisé pour discriminer l'éducation d'autres types d'organisations, Demirel, Ötken, & Kunday (2012).

2. ENTRE WORKPLACE MOBBING ET WORKPLACE BULLYING:

Les études et les opinions varient concernant la distinction des deux termes. Quelques études montrent que la différence résulte tout simplement de la traduction. Cette notion est apparue au départ en Allemagne et dans les pays scandinaves et ils ont utilisé le terme "Mobbing" pour décrire les actes hostiles dans le lieu de travail. Ensuite, avec l'apparition de ce concept en Angleterre, en Irlande et en Australie, les chercheurs l'ont traduit par "Bullying". Alors que dans les pays d'Amérique du Nord, le concept de la violence psychologique au travail prend plusieurs désignations, entre autres :

L'agressivité sur le lieu de travail, l'abus des employés, la discrimination, l'oppression, la déviation personnelle, la démolition sociale dans le lieu de travail.

Par contre, d'autres études ont évoqué des différences entre les deux termes sans pour autant prouver une différence significative.

L'étude de Bultena (2008), montre que le terme "Bullying" désigne des comportements secrets et indirects déclenchés de la part d'un groupe de personne envers une seule personne, alors que le terme "Bullying" exprime des comportements directs et conscients déclenchés de la part d'une personne envers une autre. Pour Wennubst (2006), elle préfère utiliser le terme de "Mobbing" qui indique les comportements instinctifs, tandis que le terme "Bullying" se réfère à des comportements qui peuvent être pratiqués par n'importe qui dans n'importe quelle position et sont dus à l'apprentissage et au changement.

De tout ce qui précède et compte tenu de l'absence de preuves concluantes pour la distinction entre les deux termes, nous nous basons sur les travaux de Leymann, le pionnier à évoquer la notion de "Mobbing" pour décrire la particularité de tels incidents hostiles.

De plus, le fait que le terme "Bullying" est plus fréquent dans la littérature qui touche les comportements agressifs hors du lieu de travail. Nous adoptons le terme "Mobbing" plutôt que le terme "Bullying" pour désigner la violence psychologique au travail.

3. LES SOURCES DE VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE AU SEIN DE L'ORGANISATION :

3.1 La violence psychologique du haut vers le bas « Downward bullying » :

La violence psychologique au travail prend plusieurs formes. Ces actes peuvent se produire du haut vers le bas "Downward Bullying" et c'est la forme la plus commune. Cela est dû à plusieurs raisons qui ont été clarifiées par Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times? (2003) comme suit :

Tout d'abord, le déséquilibre dans la structure ou la culture organisationnelle : ceci reflète la mauvaise gestion, l'absence de soutien administratif et l'omission d'appréciation suffisante au regard des salariés. D'après le chercheur, ces complications sont générées par les défis et les mutations qui conduisent les entreprises vers une structure flexible et décentralisée. Ce qui provoque l'affaiblissement de la cohésion de l'organisation et l'allongement du cycle de la prise de décision. Malgré les avantages de la décentralisation tels que la créativité, et la rapidité de réponses aux changements organisationnels, la centralisation sécurise l'organisation du chaos et des perturbations.

Ensuite, l'absence de communication : L'absence ou la faiblesse de communication interne, provoque des confusions qui amplifient les tensions dans le milieu de travail. Par conséquent, les organisations doivent développer des canaux de communication formels et informels. Le but est de renforcer la communication directe entre supérieurs et subordonnés, même si les subordonnés ont tendance à hésiter à mettre des commentaires ou des critiques par le biais des moyens de communication modernes.

De même, les motifs liés à la peur, jouent un rôle à part. L'individu a peur qu'il soit considéré comme ignorant, fou, incapable d'accomplir les missions qui lui sont confiées, ou incompétent au niveau de la gestion et le contrôle de ses subordonnés. Avec l'évolution des structures qui favorisent les équipes de

travail autonomes et qui tendent vers la décentralisation, les craintes de l'individu s'accroissent. Du coup, le fait d'être chef d'équipe ou chef de département ne signifie aucune situation de sécurité.

Les influences externes : Les défis et les contraintes de la mondialisation, imposant le but d'accomplir de bons résultats dans un court terme et d'une façon continue, exercent une pression sur les gestionnaires pour pouvoir atteindre leurs objectifs. Un tel climat de tension les encouragent à exercer de tels comportements dans le milieu de travail.

Finalement, lorsque l'individu se sent incapable de contrôler ses tâches, il perdra son sens d'autonomie. Ceci, peut être accompagné par un état d'incertitude, quant au futur de sa carrière. Une telle situation, le rend vulnérable aux comportements d'hostilités déclenchés par ses supérieurs.

Wim & Commers (2003) ont cherché à conceptualiser la violence en milieu de travail, plus précisément, la violence qui a lieu du haut vers le bas. Cette forme se définit par l'agressivité physique et morale répétée et délibérée envers ses subordonnés au sein de l'organisation. Ils voulaient de même vérifier que ce type de violence est le modèle le plus commun. Ainsi, ils ont examiné les facteurs organisationnels qui favorisent ce type de violence dans le milieu de travail.

Les chercheurs ont identifié que la violence du haut vers le bas est lié aux facteurs d'environnement surtout la mondialisation qui impose des changements. Ces changements représentent le cadre explicatif de ce type de violence. Le plus important est la nouvelle forme de la relation autorité / connaissance qui résulte suite à ces changements. De nouveaux outils de connaissance apparaissent tels que les cercles de qualité et la décentralisation. Ces outils ont bouleversé les rapports de pouvoir au sein de l'organisation. Du coup, ce type de violence est une sorte de dérivation dans cette relation. Pour surmonter ce type de violence, il faut sélectionner le style de leadership le plus approprié surtout le leader transformationnel, ainsi que le non abus du pouvoir et le respect des éthiques du business dans la gestion des changements organisationnels.

3.2 La violence psychologique du bas vers le haut « Upward bullying » :

Certains auteurs identifient également la violence psychologique qui peut se produire du bas vers le haut "Upward Bullying". Dans ce cas, le subordonné prend plusieurs mesures pour rendre la vie de son supérieur difficile. Nous nous apercevons que les réunions se transforment en lutte pour le pouvoir. Parfois, il refuse de fournir les informations nécessaires à son chef ou bien il accomplit sa tâche à la dernière minute. Le but, c'est d'humilier le chef, le faire apparaître comme un idiot et le mettre dans une situation d'incapacité. Cela peut être dû au rejet de la direction qui a négligé les revendications des

salariés par rapport à leurs suggestions, l'évaluation de leur performance ou le fait de les impliquer dans la prise de décision.

Cette perspective de violence sur le milieu de travail a été largement négligée dans des recherches antérieures.

Tout comme dans le cas de la violence du haut vers le bas, les facteurs organisationnels, tels que l'environnement organisationnel, le changement organisationnel et le pouvoir, peuvent être des fondements qui contribuent à la violence du bas vers le haut, Branch, Ramasay, & Barker (2007).

Néanmoins, le pouvoir peut également être dérivé d'autres sources informelles. À titre d'exemple, les contacts avec des membres puissants, la réputation de l'individu au sein de l'organisation et la connaissance des vulnérabilités des autres peuvent être exploitées, (Hoel & Cooper (2001), Rayner.C, H, & Cooper.C (2002)).

Dans le même contexte, un employé peut acquérir du pouvoir, lorsqu'il prélève un élément de valeur détenu par un manageur (par exemple, des informations ou de l'expertise) ceci, afin de l'empêcher d'atteindre ses objectifs managériaux, Emerson (1962). En outre, le pouvoir d'un membre du personnel est particulièrement important lorsque ses connaissances, ses compétences et son expertise sont difficiles à remplacer, Bass B.(1990). Quand un chef dépend de ses subordonnés (souvent plus que d'autres), cette dépendance fournit à ces employés une forme de pouvoir qu'ils pourraient abuser, Keashly & Jagatic, (2003).

Par conséquent, comme un superviseur peut abuser de son pouvoir, les employés peuvent également abuser de la dépendance de leurs superviseurs vis-à-vis d'eux, en ce qui concerne la production et la réalisation des objectifs de l'organisation, Mechanic (1962).

Également, la littérature suggère que les chefs peuvent être les cibles de ce type de violence, parce qu'ils sont perçus comme responsables d'une série de facteurs de stress au travail, surtout, le stress lié aux changements organisationnels, (Davenport, Distler-Schwartz, & Pursell-Elliott (1999) ; (Hoel, Cooper, & Faragher (2001)). De même, la violence du bas vers le haut, peut être l'une des rares comportements auxquels les employés peuvent avoir recours pour exprimer leur insatisfaction face aux problèmes organisationnels, Liefooghe & Davey (2001). Le changement en tant que tel, crée un climat d'incertitude, auquel le personnel réagit, et peut le faire à travers les comportements de violence.

En conséquence, l'impuissance de la cible à se défendre pourrait donc être liée aux structures de pouvoir formelles et/ou informelles dans lesquelles elle opère, ou pourrait résulter des comportements inappropriés persistants de l'auteur, Einarsen (2000).

3.3 La violence psychologique horizontale « Horizontal bullying » :

En outre, la violence psychologique peut avoir lieu sur un même niveau managérial. L'individu déclenche alors des comportements hostiles envers ses collègues. Ce type de violence est appelé « violence psychologique horizontale » ou "Horizontal Bullying", Wim & Commers (2003).

La violence horizontale a également été décrite comme un conflit intergroupe incorporant des éléments d'hostilité manifeste et caché, The Joint Commission (2008), et qui, en raison de la faible estime de soi et d'une identité de groupe défavorable, déclenchent des comportements abusifs directs les uns envers les autres, Roberts (2000).

Dans la profession médicale, la violence a été largement conçue en termes de « violence horizontale », ((Duffy (1995); Dunn (2003); Jacoba (2005)).

Les membres de la profession médicale ont été décrits comme un groupe opprimé, regroupant principalement des femmes. La théorie de l'oppression suggère que l'impuissance, le manque de contrôle sur l'environnement de travail, et subséquemment la faible estime de soi, contribuent au développement de la violence horizontale au sein de cette profession, St-Pierre & Holmes (2008).

4. LES DIFFERENTS ASPECTS DES COMPORTEMENTS DE VIOLENCE :

Dans la littérature, il y a eu une confusion entre l'agression directe et indirecte. Certains auteurs, ont utilisé cette dichotomie d'agression directe vs agression indirecte pour différencier l'agression physique de l'agression verbale. Une deuxième catégorie l'a utilisé pour différencier entre l'agression avec et sans cible. Alors qu'un troisième groupe l'a utilisé pour différencier entre les dommages délivrés en face à face et les dommages délivrés dans une situation détournée.

Les auto-évaluations ne pourront pas mesurer l'agression indirecte. Par exemple, le commérage et la diffusion de fausses rumeurs sont considérés comme socialement indésirables, et ne seront en conséquence pas admis par les agresseurs eux-mêmes. En outre, l'agression indirecte peut se passer inconsciemment ; l'auteur ne se rend pas compte toujours que le comportement en question est agressif. Dans cette étude, les chercheurs ont mesuré trois types de violence : directe physique, directe verbale et indirecte. Les élèves estimaient, sur une échelle de cinq points allant de zéro à quatre, dans quelle mesure chaque élève de la classe se comporte d'une manière particulière quand il est en colère ou

lorsqu'il entre en conflit avec un autre élève. Les élèves estimaient également leur propre comportement dans de telles situations, ce qui rendait possible les comparaisons entre pairs nommés et comportement auto-évalué possible.

Dans une étude réalisée dans une université australienne, les comportements de violence psychologique au travail, ont été classés en plusieurs catégories, Oade (2009) :

4.1 Verbale/ Non Verbale/ Pratique :

4.1.1 Violence Psychologique verbale (Verbal Bullying Tactics) :

Ceci sous plusieurs formes, nous abordons quelques exemples comme suit :

- Un employé (l'auteur) qui remplace le nom de son collègue (la victime) par une insulte et l'utilise à plusieurs reprises à chaque fois qu'il l'appelle. Ou le fait d'utiliser un pseudo offensif non désiré par la victime, afin de la signaler. Ceci, soit en cas de sa présence ou non ou dans les deux cas.

- Mener des actions de médisance ; tenir des propos malveillants sur la victime, dévoiler ses défauts avec l'intention de nuire à la cible.

- Discuter de la performance, ou de la personnalité ou du comportement de la victime derrière son dos. Afin de le discréditer aux yeux de ses pairs au travail.

- Le recours à l'agression verbale ou le hurlement souvent quand on parle avec un collègue.

- Révéler une erreur commise par un individu et la manipuler d'une façon exagérée afin de le discréditer aux yeux de ses collègues.

- Réprimander et insulter intentionnellement un collègue devant le reste de l'équipe de travail.

4.1.2 Violence psychologique non verbale (Non Verbal Bullying Tactics).

Dans cette catégorie, nous pouvons citer plusieurs exemples de violence physique :

- Utiliser des signes non verbaux qui indiquent le mépris ou le rejet de la présence d'un collègue ainsi que braquer ses regards constamment et rire à tout ce que ce collègue dit. Soit ce dernier a commis une faute ou non.

- L'utilisation répétée d'agression non verbale en menaçant ou en appuyant sur la poignée de son collègue en lui parlant.

4.1.3 La violence psychologique pratique (Parctical Bullying Tactics) :

Dans cette catégorie, nous pouvons trouver l'auteur qui emmène des actions d'intimidation afin de gêner ou causer du mal à la victime. Nous pouvons citer quelques exemples :

- Mener des actions d'intrusion, comme le fait de s'interférer dans la propreté du bureau de son collègue, fouiller dans ses affaires, casser un pot de fleur qui se trouve dans son bureau, cacher des fichiers importants ou utiliser son ordinateur personnel sans sa permission.

- Utiliser des blagues pour insulter le salarié devant ses collègues.

- La diffusion de messages ou de fax ou des e-mails portant des abus et des insultes ou laisser des messages inquiétants via le système de messagerie vocale particulier.

4.1.4 La violence psychologique liée à la performance (Performance-related Bullying Tactics) :

Dans cette catégorie, l'auteur déclenche des actes hostiles qui sont en relation à la performance de la victime. Non pas pour nuire à la personne mais plutôt l'exclure de l'organisation.

- L'auteur procède à une analyse critique persistante et injustifiée soit de la performance ou du comportement de la victime. Ces critiques peuvent être spécifiques ou vagues et imprécises.

- Attribuer un lot insupportable de missions et tâches au salarié afin qu'il échoue dans son travail.

- Cacher délibérément des informations nécessaires et importantes afin que l'individu puisse accomplir effectivement ses tâches. Ceci pour le même but précédent.

- Le fait de proclamer explicitement ou implicitement que le poste de l'individu est en cours d'examen et qu'il pourra terminer sa carrière dans l'entreprise. Peut-être aussi il pourra subir une rétrogradation. Le but c'est d'affaiblir ou de miner sa position au sein de l'entreprise.

- Le fait de proclamer explicitement ou implicitement que la rémunération ou le nombre d'heure de travail effectué par l'individu est en cours de révision. De même, l'entreprise ne va pas lui accorder de nouvelles missions. Et ceci pour le même but précédent.

- Fixer des normes de travail lourdes auxquels l'individu est soumis au début de sa carrière professionnelle pour qu'il échoue dans son travail.

- Fixer des dates des réunions qui ne correspondent pas aux disponibilités de l'individu. Le but c'est de l'exclure de ces réunions.

- Le fait d'insister à ignorer toute sorte de participation de l'individu ou délibérément s'opposer à ses avis durant les réunions.

Einersen & Hoel (2001), déclarent trois formes d'intimidation dans le travail : l'intimidation liée au travail, tels que la rétention d'informations ou d'imposer des délais déraisonnables ; l'intimidation personnelle, tels que les commérages, propagation de rumeurs; et l'intimidation physique, le fait qu'on crie après la personne ou la menacée de violence physique.

4.2 Directe/ Indirecte :

4.2.1 L'agression rationnelle :

Ce type d'agression peut être direct et indirect, mais il prend la forme de la rationalité. C'est la forme d'agression préférée en se basant sur l'idée du ratio effet/danger.

Le ratio effet / danger est une expression qui touche l'estimation subjective des conséquences probables d'un acte agressif. L'auteur évalue la relation entre l'effet de la stratégie prévue et les dangers impliqués, physique, psychologique ou social, pour lui / elle-même, et pour les personnes importantes pour lui / elle. L'objectif est de trouver une technique qui soit efficace et en même temps, encourir le minimum de danger que possible.

L'agresseur tente de maximiser l'effet, et de minimiser les risques encourus. Par exemple, l'agression physique est efficace mais aussi risquée, et en cas d'échec, l'agresseur est susceptible de se blesser lui /elle-même, Björkqvist, Österman, & Lagerspetz (1994).

L'agression rationnelle, c'est l'agression déguisée par des arguments rationnels, et qui se manifeste sous la logique comme "aucune agression (comme s'il n'y a aucune agression qui a eu lieu) /No aggression at all".

La raison de l'élaboration de stratégies plus fines peut être aussi la pression des normes sociales ; le comportement agressif étant socialement indésirable, il y a toujours la nécessité de "masquer" son agression, pour le faire apparaître comme autre chose, Björkqvist, Österman, & Lagerspetz (1994).

4.2.2 La manipulation sociale :

Dans des études antérieures, la manipulation sociale, était définie comme une agression indirecte. C'est le fait d'attaquer une personne cible pas directement, d'une façon détournée, restant ainsi non identifié et évitant la contre-attaque (par exemple manipuler les autres pour attaquer un adversaire, exclure un individu de son groupe social, la propagation de rumeurs malveillantes, etc.). L'agression indirecte a été conçue comme une sorte de manipulation sociale : l'agresseur manipule les autres pour qu'ils attaquent la victime à sa place, ou par d'autres moyens. Il utilise la structure sociale dans le but de nuire à la personne cible, sans être personnellement impliqué dans l'attaque. Ainsi, l'agresseur se trouve une plus grande chance de passer inaperçu et d'éviter les représailles, Björkqvist, Österman, & Lagerspetz (1994).

D'autre part, les formes de violence évoluent avec l'âge de la personne. L'agression physique apparaît dès les premiers stades de la vie, puis les moyens verbaux apparaissent, et plus tard les moyens indirects. Cette séquence peut être liée à l'ordre de développement des compétences (physique-verbale-sociale).

Les petits enfants, qui n'ont pas encore développé des compétences verbales et sociales à un degré considérable, devront recourir à des moyens physiques d''agression. Lorsque les compétences verbales se développent, ils facilitent les possibilités pour l'expression de l'agression sans qu'on ait à recourir à la force physique. Cependant, chez certains individus, que la société considère comme « antisociaux », l'agression physique apparaîtra toujours. Lorsque l'intelligence sociale se développe, l'individu apprend également des moyens d'être indirectement agressif. Ainsi, l'auteur réussit à induire un préjudice psychologique, parfois même physique, à une personne "cible" sans qu'il /elle-se met en danger directe de représailles. Des moyens verbaux directs sont plus appropriés dans certaines situations. Les stratégies indirectes correspondent mieux dans d'autres situations, en particulier quand il est considéré comme important de ne pas être identifié.

L'agression "rationnelle" trouvé chez les adultes est peut-être un autre point de techniques couvertes, plus sophistiqués que l'agression indirecte habituelle, et encore plus difficile à contrer. Si l'agressivité humaine adulte est perçue seulement comme une agression physique et verbale directe, on ne reconnaît pas plus que la pointe de l'iceberg, Björkqvist, et al. (1992).

Dans ses travaux, Brodsky (1976), a différencié entre la violence subjective et la violence objective. Aussi, il a mis l'accent sur un autre type, qualifiée de violence prédatrice.

4.3 Subjective/Objective/Prédatrice :

4.3.1 La violence subjective : se réfère à la prise de conscience de la violence par la victime.

4.3.2 La violence objective : se réfère à une situation où il y a une preuve réelle externe de violence. Comme preuve d'harcèlement objectif, les déclarations des pairs, des employeurs ou des observateurs indépendants peuvent être utilisées.

4.3.3 La violence prédatrice : se réfère aux cas où la victime n'a personnellement rien effectué de provocateur qui peut raisonnablement justifier le comportement de violence à son encontre.

Dans de tels cas, la victime est accidentellement dans une situation où un prédateur soit fait la démonstration de sa puissance ou par d'autres moyens, il cherche à exploiter une victime accidentelle. Par exemple, dans certaines organisations, le harcèlement est institutionnalisé dans le cadre de la direction et des pratiques gestionnaires, (Ashforth B.(1994); Brodsky (1976)).

Il y a également le cas où la victime est attaquée parce qu'il ou elle appartient à un certain groupe extérieur. Dans de tels cas, la victime est attaquée en tant que représentant d'un groupe extérieur ce qui d'après les employés de cette même organisation justifie la légitimité de déclencher un comportement agressif à son encontre.

5. LES FONDEMENTS DE LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL:

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la violence psychologique au travail, est un des phénomènes sociaux complexes à causes multiples.

Or, ces actes hostiles se produisent à de multiples niveaux. Selon Salin (2003), il existe cinq niveaux, chacun d'entre eux joue un rôle dans l'occurrence des incidents de violence.

5.1 Au niveau individuel :

Lors de l'interprétation de la violence psychologique au niveau individuel, il faut examiner la personnalité de chacun ; l'auteur et la victime. Puisque ces comportements se produisent habituellement entre deux parties qui sont inégales en termes de pouvoir.

C'est pourquoi, il nous a paru important, d'exposer les causes liées à l'auteur et celles liées à la victime.

5.1.1 À propos de l’auteur :

À propos de la personnalité de l’auteur, Ashforth (1994) a indiqué que l'adoption d'un comportement hostile du haut vers le bas fait référence aux principes de la théorie X présentée par Mac Gregor. Cette théorie suggère que l'homme est paresseux, il n'aime pas le travail et a besoin toujours d'être contrôlé. Dans cette logique, le superviseur doit exercer une forte pression de contrôle sur ses subordonnés. Ce contrôle accentué peut se transformer en violence lorsque les superviseurs ont l’une caractéristiques suivantes : manque de maîtrise de soi, faible empathie, dépression, affectivité négative ou l'irréaliste estime de soi, Zapf & Einarsen (2003).

En étudiant la personnalité de l’auteur, l'ensemble des traits significatifs sont présentés dans la triade sombre de la personnalité : psychopathe, narcissisme et machiavélisme, Pilch & Turska (2014).

Ces trois types de personnalités sont distincts, mais, ils tendent à traiter les gens comme s'ils étaient des objets qu'ils peuvent manipuler.

Le machiavélisme se retrouve chez les auteurs pour lesquels le comportement peut lui apporter des bénéfices mesurables. Un machiavélique est capable de se comporter contrairement à l'éthique et manipuler les autres. Il étudie toujours le rapport coûts/bénéfices. Quand il est engagé dans une relation à long terme (comme dans l’environnement de travail), il se présente comme socialement attractif. Mais s’il tire profit de la violence, il s’engage dans l'agression.

Quant à la variable du genre, les individus sont généralement plus hostiles envers les membres du même sexe, tandis que les hommes ont tendance à être romanesque envers (au moins) les femmes qu’ils ne connaissent pas, (Maccoby.EE & Jacklin.CN, (1974), Frodi & Thome (1977), Eagly & Steffen (1986)).

Björkqvist K. & Niemelä P. (1992) suggèrent que la question de savoir si les hommes sont plus agressifs que les femmes est, en réalité, sans objet. Tout dépend du type de rencontre (homme-homme, homme-femme, femme-femme), du type d'agression (physique, verbale, ou indirecte), et de la situation (dans les groupes principaux, au domicile ; dans les groupes secondaires, comme à l'école ou au travail, ou entre les groupes, comme dans la guerre). Les hommes utilisent plus l'agression physique alors que les femmes préfèrent l'agression verbale. L'agression indirecte touche plus les femmes que les hommes, Björkqvist, Österman, & Lagerspetz (1994).

5.1.2 À propos la victime :

Tous les employés peuvent devenir des victimes de la violence quel que soit leur âge, leur origine sociale, leur éducation ou leur rôle professionnel, Leymann & Gustavsson (1984).

Dans la plupart des cas, la victime est caractérisée par l'anxiété et l'insuffisance de ses compétences sociales ainsi que des carences en termes d'auto-détermination et d'estime de soi. Ce qui fait que son caractère se présente comme une personnalité soumise. Dans d'autres cas, si la victime possède une conscience vigilante, respecte au maximum les principes d'éthique par rapport à ses collègues, elle sera considérée comme une personnalité provocatrice. Une telle personnalité est jugée comme incompatible avec les normes de la communauté, ce qui évoque la colère de ses collègues et les encourage à adopter un comportement hostile envers elle.

L'anxiété, la soumission, le manque de confiance en soi, le fait d'éviter les conflits, la communication agressive, la performance notable, le manque de compétences sociales, la faible estime de soi ou, au contraire, une irréaliste estime de soi et la méfiance sont des facteurs qui accroissent le risque d'être victime. Ces facteurs rendent la personne plus vulnérable aux actes hostiles, Einarsen.S (1999).

Enfin, l'envie peut être une raison importante pour laquelle certains sont soumis à des comportements dégradants ou punis par d'autres types d'agressivité, Einrasen, Raknes, & Matthiesen (1994a).

Les victimes de violence psychologique au travail ont été décrites comme perfectionnistes. Cette description est accompagnée d'un jugement irréaliste touchant leurs propres capacités, leurs ressources et les exigences de leurs tâches au travail, Brodsky (1976). En se considérant comme plus précis, honnête et ponctuel par rapport à leurs collègues, ils peuvent être qualifiés par les autres en tant que des personnes qui adoptent une attitude de ''condescendance''. Autrement dit, qu'ils traitent les autres par une gentillesse qui teinte un sentiment de supériorité, Zapf, Dieter (1999).

Une étude appliquée sur les médecins en Bosnie-Herzégovine, a révélé que la violence a été plus signalée par des médecins qui étaient explicitement de personnalité de type A que par des médecins qui étaient explicitement type B. La plupart des médecins qui ont signalé le harcèlement étaient de type A. Ils étaient plus sensibles aux effets du stress et de la violence et ressentaient le plus souvent la colère et d'autres symptômes mentaux que les médecins de personnalité de type B. Le pourcentage des employés du secteur de la santé qui étaient des victimes de violence a varié selon les études, ce qui indique une difficulté à mesurer la violence et les différences en termes de définition et d'interprétation de violence.

Les deux sexes féminin et masculin ont été également touchés par le harcèlement, Pranjić, Maleš-Bilić, Beganlić, & Mustajbegović (2006).

Dans une étude présentée par Aquino & Lamertz (2004) les chercheurs ont identifié deux types de victimes et deux types d'auteurs de violence psychologique au travail. Au niveau de l'auteur, ils ont distingué l'auteur dominateur et l'auteur réactif. L'auteur dominateur nuit à autrui afin de souligner son pouvoir, de domination et de contrôle. Alors que le second type, c'est celui qui réagit par l'agression à la violation des normes de l'échange social. D'autre part, dans les groupes des victimes, ils ont trouvé la victime provocatrice- agressive et hostile et la victime soumisse-passive et anxieuse souvent rejetée par ses pairs.

5.2 Le niveau bilatéral et dyadique collective.

Lorsque nous examinons la violence psychologique au niveau bilatéral, la victime n'est plus considérée comme un simple récepteur passif des actions de l'auteur. Au contraire, elle est considérée comme un membre actif de cette relation. Elle peut soit réussir à étouffer le conflit dans l'œuf soit encourager la montée du conflit ou plutôt émettre un comportement provocateur stimulant l'auteur ainsi à pratiquer un tel comportement envers elle.

Les différences de pouvoir représentent un aspect important lorsqu'il s'agit de la relation bilatérale et qui se situe au centre de la définition des comportements de violence psychologique au travail. Mais, d'autres caractéristiques liées au contexte s'ajoutent aussi.

5.3 Le niveau organisationnel :

Pour examiner la violence psychologique sur le niveau organisationnel, plusieurs variables doivent être prises en considération :

5.3.1 La culture organisationnelle :

Les comportements de violence psychologique sont liés à la culture de l'entreprise qui peut soit les supporter, soit encourager les personnes qui les adoptent par des récompenses. Or les blagues et les plaisanteries peuvent faire partie de la culture organisationnelle. Autrement, ils peuvent être utilisés comme des outils pour tester la capacité des individus à s'adapter aux normes du groupe. Mais le risque réside dans la transformation de ces blagues en des comportements hostiles. Surtout, si la victime perçoit son incapacité à se défendre ou si elle prend ses blagues au sérieux.

Avec la diminution de la perception de satisfaction et la présence des sentiments de haine et d'envie ainsi que l'amincissement des relations de coopération, le climat organisationnel se dégrade. Ce qui

favorise l'émergence d'un environnement fertile pour la croissance de tels comportements au travail Salin (2003).

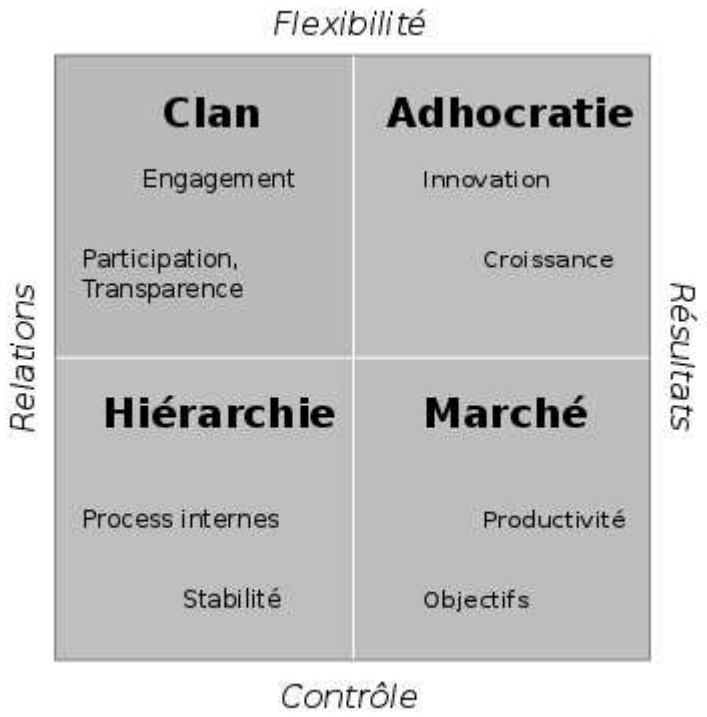
Dans leur étude sur les types de cultures, Cameron & Quinn (2006) ont distingué quatre types:

1- Clan : ambiance de famille, mentorat, nourricière et participation.

2- Adhocratie : Dynamisme, prise de risque, valeurs d'innovation et entreprenariat.

3- Hiérarchie : Structure, contrôle, coordination et efficience.

4- Le marché : Orienté vers les résultats, accomplir les tâches et valeurs des compétitions.



Source Delemotte (2012)

Selon Wright & Smye (1998), trois types de culture sont connectés aux différentes formes de violence. Tout d'abord, le gagnant / perdant (où nous trouvons les obligations de concurrence). Puis, le blâme ou le fait de rendre les gens craintifs sur le non-respect des normes, et le sacrifice ou le fait de sacrifier tout pour le travail.

En se basant sur ces travaux, Pilch & Turska (2014), ont combiné entre les deux études précédemment citées. Le but était de tester la relation entre la culture organisationnelle et l'occurrence de la violence psychologique au travail.

Les résultats ont montré que dans une culture "Clan" où l'esprit d'équipe et l'ambiance convivial dominent, les employés confortent un bas niveau de violence. De même, pour la culture d"Adhocratie" où l'innovation, la créativité et la tolérance au risque dominent. En plus, ces deux types sont loin de l'occurrence des trois types de culture présentés par Wright & Smye (1998) ; le gagnant-Perdant, le blâme et le sacrifice. Ce résultat peut être associé à la "flexibilité" qui est une caractéristique commune entre les deux cultures. Ainsi, l'absence de règles excessives limitant la liberté d'action peut être avantageuse en minimisant le phénomène de violence dans le milieu de travail.

Évidemment, nous attendons à ce que la culture nationale joue de sa part, un rôle dans l'occurrence des incidents de violence. À titre d'exemple, les études montrent que la société polonaise est encore sous l'influence de l'éthique catholique dans une large mesure. Malgré le fait que les Polonais déclarent le rigorisme moral, la religiosité, l'attachement au système traditionnel de valeurs, les normes sociales extrêmes et la sévérité de la loi, les chercheurs constatent une dissonance entre les règles nobles et les normes de conduites exécutées sur une base quotidienne. Les Polonais sont plus axés sur les valeurs matérielles et la sécurité de l'emploi par rapport à d'autres sociétés européennes. Ce qui peut être considéré comme un facteur de risque de violence, puisque le salarié peut s'efforcer de maintenir son emploi à tout prix indépendamment de la violence perçue, Skar_zyn´ska,K. (2005).

Afin d'explorer la violence psychologique au travail d'un point de vue interculturel, Jordi Escartı´n (2010) ont mené une étude comparative entre l'Amérique centrale et l'Europe du Sud. Ils ont essayé d'examiner plusieurs champs. Le harcèlement psychique par rapport au harcèlement physique. De même, la violence horizontale contre la violence verticale et l'agression directe contre l'agression indirecte. Les chercheurs ont observé que le concept de violence diffère dans les deux cultures. En Amérique centrale, la violence est liée à l'abus physique et psychique. Alors qu'en Europe du Sud, ce concept est plutôt lié à l'abus psychique. Aussi, ils ont discerné que la violence verticale (ou la supervision corrompue) contre la violence horizontale (entre collègues) diffère dans les deux cultures. Finalement, ils ont distingué entre les actes dirigés contre la personne et ceux dirigés contre le travail. Quant au premier type, il touche la personnalité de la victime, et son comportement comme l'ignorance et la moquerie. Alors que le second type, concerne plutôt, les actes agressifs indirects auprès des tâches du salarié, ou l'imposition d'objectifs irréalisables en un temps record.

5.3.2 Le style de direction :

Les comportements de violence psychologique au travail sont liés au style de direction ; en fonction de la force ou la faiblesse du style adopté dans l'organisation. Ainsi, si le chef suit le style autoritaire, un climat de peur et de crainte sera créé. Ce qui encourage l'occurrence de la violence. La violence psychologique horizontale sera favorisée. Vu que ces comportements sont perçus comme acceptés implicitement.

À ce titre, nous pouvons lier les styles de direction et les racines des actes de violence au sein des groupes de travail. Ces causes touchent principalement : l'absence de leadership constructif, le manque de possibilités de supervision de près (être à l'écoute), les insuffisances de contrôle au niveau de leurs propres tâches (les victimes et les observateurs de violence) et surtout le niveau élevé de conflit de rôle, Einrasen, Raknes & Matthiesen (1994a). Les demandes incompatibles, les attentes autour les rôles, les tâches et les responsabilités peuvent engendrer de la frustration et du stress au sein d'un groupe de travail. En particulier dans le cadre des droits, des obligations, des privilèges et des positions. Cette situation peut subséquemment agir comme un précurseur de conflit. De mauvaises relations entre les fonctionnaires se produisent, et la nécessité d'un bouc émissaire approprié se présente.

Dans les situations où le stress et la frustration sont causés par une source qui est, soit indéfinissable, inaccessible, ou trop puissante ou respectée à être attaquée, le groupe peut tourner son hostilité vers une personne qui soit moins puissant par rapport à eux. Il sera dès lors, un bouc émissaire.

5.3.3 Le système de travail et la modélisation de poste :

La perception de frustration et d'insatisfaction envers le système de travail ainsi que la conception ou la modélisation des postes favorisent, l'occurrence des comportements de violence psychologique au travail.

Au niveau de la conception de poste, ces comportements sont reliés à l'ambigüité et aux conflits de rôle. En plus, la perception d'incapacité à contrôler son poste aussi bien que l'état de tension, chacun contribue à l'apparition de ces comportements et même d’autres types de comportements agressifs.

Avec l'accroissement des charges de travail, les tensions s'aggravent. Par suite, l'environnement de travail devient stressé où le temps nécessaire à la résolution des problèmes diminue de plus en plus. Du coup, les problèmes s'accumulent avec le temps transformant ainsi les conflits en des contestations liés à des comportements hostiles.

Dans certains cas, les stratégies de compensation et bénéfices peuvent créer un environnement encourageant l'émergence de tels comportements. Nous pouvons citer le cas d'une entreprise qui applique des systèmes de rémunération liée au rendement. De tels systèmes, intensifient la compétition au sein d'un même groupe. Ce qui favorise l'occurrence de ces comportements hostile sur le niveau horizontal.

5.4 Le niveau sociétal :

Les changements externes exercent beaucoup de pressions sur les dirigeants. Nous pouvons évoquer la mondialisation qui impose la compétitivité, les normes de qualités à respecter et le fait de lier les rémunérations à la performance comme sorte de pressions majeurs.

Ainsi, les dirigeants croient qu'ils ont une autorisation implicite qui leur permet de prendre toutes les mesures en gérant leurs subordonnés. Du coup, ces comportements hostiles se transforment en une fin en soi pour pouvoir dépasser ces défis.

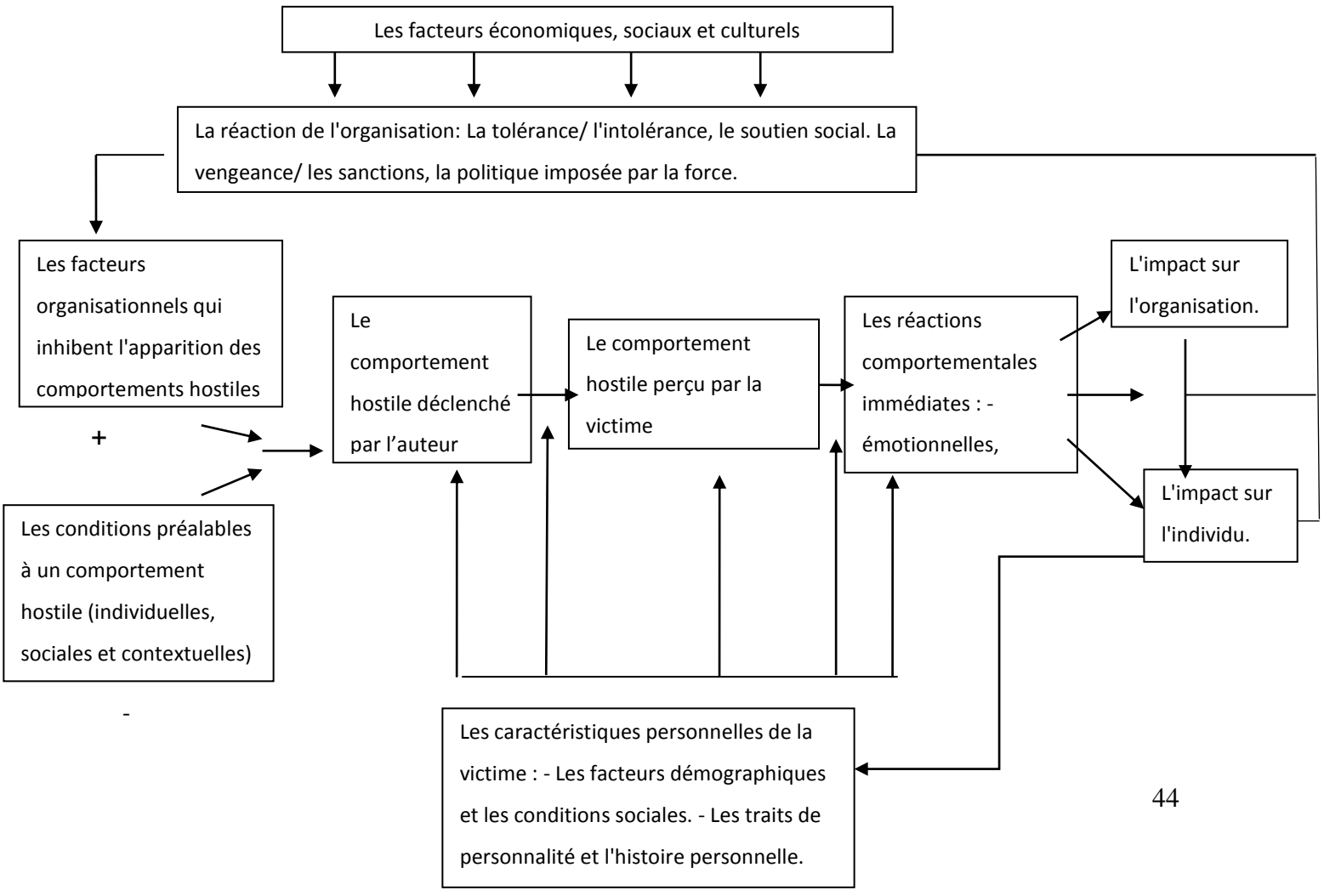
Pour comprendre davantage les facteurs liés au contexte qui peuvent générer les comportements de violence au travail, Salin (2003) a présenté une étude théorique, elle voulait par la suite, construire un modèle pour les divers facteurs provoquant les incidents de violence au travail. Afin d'obtenir une compréhension plus riche sur les actes de violence au travail aussi que les autres formes de comportements hostiles et ceci au niveau des études européennes et américaines. Ainsi, elle a identifié que les processus et les structures qui contribuent à l'occurrence des incidents de violence au travail sont divisés en trois catégories: l'activation, la motivation et l'accélération. Les facteurs d'activation renvoient à la perception du déséquilibre du pouvoir, l'absence de sanction en cas d'occurrence de tels actes et l'existence d'un sentiment d'insatisfaction et de frustration. Alors que les facteurs de motivation sont représentés dans la concurrence intense, quelques systèmes de récompenses et le rendement espéré pour l'auteur. Enfin, les facteurs d'accélération comprennent les opérations de restructuration, la réduction des effectifs, les mutations organisationnelles, ainsi que les changements dans la direction et la composition des équipes de travail.

Un flux d'informations pauvre, l'imposition du style, l'absence de discussions sur les objectifs, les tâches et les possibilités insuffisantes pour influer sur les questions relatives à soi-même sont autant de facteurs qui rendent l'environnement de travail un environnement fertile pour des incidents de violence, Vartia (1996).

Selon Leyman (1993), il existe quatre éléments introductifs pour l'occurrence des actes de violence. Tout d'abord, la présence de lacunes dans la conception du travail. Aussi, les irrégularités dans le comportement de leadership. De plus, la position sociale révélée de la victime et le niveau moral minime dans le département.

De tout ce qui précède nous suggérons que les comportements de violence psychologique au travail peuvent être examinés sur le plan individuel. Mais, probablement, c'est un phénomène multi-causal. Donc, pour pouvoir l'analyser profondément, nous devons étudier l'interaction entre ces différentes causes qui le transforment en un cercle vicieux.

Dans un bon nombre de situations, ces comportements hostiles peuvent être le fruit d'un conflit auquel les protagonistes n'ont pas trouvé de solutions. Parmi les études primordiales qui ont essayé de dévoiler les causes de ce phénomène, il y a celle d'Einrasen (2011). Les chercheurs dans cette étude ont établi un modèle de référence sur lequel se basent les personnes intéressées par ce domaine. Ainsi, le modèle dresse les facteurs explicatifs des comportements de violence psychologique au travail. Ceci, au niveau de l'équipe de travail et au niveau communautaire. Plus précisément, ils ont examiné la culture nationale, les facteurs juridiques, historiques, économiques et sociétaux. Le schéma suivant illustre la forme de ce modèle.



Les chercheurs ont souligné la nécessité de prendre ce modèle en compte lorsque nous étudions les comportements de violence psychologique en milieu de travail en raison de l'insuffisance d'études dans ce domaine.

Compte tenu de la rapidité du rythme des changements qui entourent l'entreprise, l'alourdissement des charges de travail et cet état d'incertitude qui concerne la sécurité d'emploi dans le futur, le taux de pression s'accroît. Par suite, ces éléments agissent sur le niveau d'agression ainsi que les ressources disponibles, qu'un individu utilise pour pouvoir surmonter tels abus. Il est à noter que l'indulgence des organisations ainsi que leurs styles de direction des cas de violence sont considérés parmi les facteurs organisationnels les plus courants.

Également, le modèle a essayé de mettre fin au débat concernant le fait de différencier entre l'objectivité et la subjectivité des comportements de violence. Ceci, en présentant les causes qui poussent l'auteur à déclencher ces comportements hostiles ainsi que la perception de la victime. Et finalement, les conséquences comportementales et émotionnelles face à tels actes.

Bien évidemment, l'analyse du comportement de l'auteur est un facteur crucial. Cependant, il ne se soumettrait pas à ces actes hostiles que si la culture de l'entreprise admet leur occurrence ou récompense pour ce genre de comportement, Brodsky (1976). Cette idée s'aligne à ce modèle. En reprenant le schéma précédant, nous voyons que les chercheurs ont précisé que bien que les facteurs personnels et contextuels supportent ces actes hostiles.

Finalement, les dirigeants doivent prendre en compte les perceptions et les réactions des victimes en fixant les mesures nécessaires pour confronter ces actes. Même s'il existe des points de vue qui trouvent que ces incidents sont subjectifs, qu'il faut se référer au contexte de chaque incident et que leur interprétation diffère d'une personne à une autre.

Il est important de noter que l'hypothèse sur l'environnement de travail et l'hypothèse sur les dispositions individuelles ne s'excluent pas. Les résultats à l'appui d'une explication ne vont pas à l'encontre de l'autre. Il se peut plutôt que l'intimidation en milieu de travail résulte d'une interaction entre des facteurs situationnels et individuels, Reknes, Einarsen, Gjerstad, & Nielsen (2018) cité dans Nielsen, Morten Birkeland; Einarsen, Ståle (2018).

Cependant, certaines conclusions indiquent que la violence est à la fois un facteur prédictif et un résultat en ce qui concerne les facteurs de personnalité et d'environnement de travail. Le point de départ de l'association est donc toujours inconnu et nécessite des investigations supplémentaires. Par conséquent,

compte tenu de la rareté des recherches longitudinales, il est prématuré de tirer des conclusions définitives à la fois sur la validité de l'environnement de travail et sur les hypothèses de dispositions individuelles, Nielsen, Morten Birkeland; Einarsen, Ståle (2018).

6. LES MODÈLES D'AGRESSION :

Dans cette section, nous cherchons à présenter quelques modèles d'agression. Ces modèles rendent compte des facteurs explicatifs des comportements d'hostilité. D'une façon générale, est-ce que la violence est un comportement instinctif ou acquis ? Qu'est-ce qui fait qu'une personne cède facilement à la violence ? D'autre part, les modèles cognitifs sociaux suggèrent que l'exposition répétée à la violence diminue la répugnance affective normale à la violence via un processus de désensibilisation, Huesmann & Taylor (2006).

6.1 Le modèle général d'agression (General Aggression model GAM) :

Ce modèle tente d'expliquer non seulement les comportements agressifs spécifiques, mais aussi le développement de personnalités agressives et antisociales. Il peut potentiellement aussi expliquer la violence dans la vie réelle, la guerre et le suicide, Ferguson & Dyck (2012).

Les facteurs biologiques et génétiques influencent l'apprentissage, la prise de décision, l'excitation et des processus affectifs.

Les hypothèses du modèle :

- **L'agression est toujours épouvantable :**
  L'agression engendre l'agression et il semble qu'elle cause plus de problèmes qu'elle n'en résout. Même si ça marche à court terme, l'agression fréquemment échoue à long terme.

- **Le cerveau humain ne distingue pas la réalité de la fiction :**
  Le modèle ne distingue pas l'exposition à la violence qui se produit dans le monde réel (la maltraitance des enfants, témoins de violence familiale) de celle qui se produit dans les fictions des médias (films d'action ou des dessins animés, etc.) Le modèle postule également que l'exposition à toute forme de violence, voire de violence fictive, a des effets étendus, avec des conséquences inadaptées, face auxquelles le cerveau humain a peu de défenses.

- **L'agression est surtout apprise :**
  Cette hypothèse se réfère à la théorie de l'apprentissage social qui fait valoir que l'apprentissage se fait par l'observation et l'interaction avec d'autres personnes. Le point de vue que le comportement agressif

est avant tout un comportement appris est une vue attrayante car elle soutient la promesse que l'agression peut facilement être empêchée ou inversée.

- **L'agression est principalement cognitive :**

Bien que le modèle incorpore des éléments de l'excitation affective et la désensibilisation, les éléments de base du modèle restent consacrés à l'idée que les scénarios cognitifs jouent un rôle clé dans le développement et la production d'un comportement agressif. Les composantes cognitives du modèle proviennent de la recherche qui aperçoit que l'exposition à la violence, notamment la violence médiatique, amorce les pensées d'agression qui y sont liées.

- **L'agression est souvent automatique :**

Le modèle semble poser agression comme un processus automatique et mécanique d'apprentissage sur lesquels l'individu a peu de contrôle. Selon ce modèle, la modélisation du comportement est passive, quelque chose que les individus doivent faire plutôt que de quelque chose qu'ils peuvent choisir de le faire.

Le modèle de l'agression générale peut au mieux décrire la façon dont les individus peuvent penser à un évènement auquel ils ont été récemment exposés dans un court laps de temps.

Les études qui supportent ce modèle sont critiquées pour deux raisons principales, Tout d'abord, la faible validité des mesures d'agressions utilisées, et l'échec des études d'envisager des systèmes plus larges de variables qui sont impliqués dans l'agression.

6.2 Diathèse-stress modèle :

Le modèle diathèse-stress est une théorie psychologique qui cherche à observer le comportement d'un humain touché par le stress lié aux différentes expériences vécues dans la vie. Le mot ‘’diathèse’’, est dérivé d'un terme grec et qui signifie vulnérable, Une prédisposition qui rend la personne fragile. Elle peut prendre la forme de facteurs génétiques, psychologiques, génétiques ou facteurs de situation. Cette vulnérabilité, varie selon la personnalité et l'évolution de la crise.

Les formes et les qualités spécifiques du stress, ont également des implications importantes pour clarifier comment le stress peut interagir avec la diathèse, pour produire le trouble. Le temps du stress aigu est chronique. De même, les événements mineurs caractérisés par une fréquence d'occurrence très élevée et une intensité de niveau bas, représentent souvent des problèmes constamment répétitifs. Ces deux facteurs, sont à la base de maladies chroniques, Monroe & Simons (1991).

Les personnes ayant une diathèse cognitive voient le monde à travers différentes perspectives. Ce point, est une extension du problème de subjectivité liée à l'auto-évaluation sur le sujet du stress dans la vie. Les différences individuelles dans la déclaration de stress dans la vie sont directement influencées par la diathèse. Cette préoccupation s'applique à trois niveaux de mesure connexes : (a) Quelles sont les expériences qui sont rappelées, (b) quelles expériences sont définies comme des événements stressants, et enfin (c) le niveau de stress qui est associé à l'événement, Monroe & Simons (1991).

Le modèle diathèse-stress de l'agression a été jugé comme un outil capable de prévoir l'agressivité à la fois en laboratoire et dans la vie réelle, Ferguson & Dyck (2012).

Ce modèle, qui a plus ou moins remis en cause le modèle d'agression générale au niveau des recherches sur l'agression, peut servir pour prévoir le comportement de la victime face aux actes de violence. De plus, il permet de comprendre comment la victime va interpréter les incidents de violence : est-ce un simple acte d'agression ou plutôt un acte de violence à tentative de préjudice délibérée ?

6.3 Les théories d'agression en fonction des différents contextes :

6.3.1 La théorie de l'évolution:

Une approche évolutionniste des comportements de violence a été développée de façon rudimentaire. Une de ses contributions est de juger ces comportements comme les autres formes courantes de comportement agressif, comme ayant des avantages et comme étant dans certains cas un outil d'adaptation d'un individu. Par exemple, par la conquête des ressources ou la défense de l'identité sous-groupe. Même si elle n'est pas bénéfique pour la victime ou pour une plus large communauté Kolbert & Crothers (2003).

6.3.2 Théorie de l'attachement :

Cette théorie suppose que la qualité de l'attachement aux parents influe sur le développement d'un modèle interne des relations de travail qui aura des impacts sur la façon dont un individu établi des liens avec les autres dans sa vie.

L'attachement insécurisé peut entraîner chez un individu un agissement envers les autres avec des niveaux d'hostilité et d'agressivité plus élevés que prévu. Quelques études ont lié l'attachement insécurisé à la participation à l'intimidation dans l'enfance et dans l'âge adulte. Cette approche a donc un potentiel pour examiner la continuité / discontinuité des comportements des auteurs (et peut-être victime) entre les différents âges, Claire, et al. (2009).

6.4 La théorie de l'apprentissage social :

Les caractéristiques de la famille portent sur la participation à l'intimidation à l'école, l'abus entre les frères et les sœurs ainsi que l'intimidation dans les foyers de soins.

L'impact des variables familiales sur les comportements d'intimidation peut se faire par l'apprentissage social, avec des comportements d'apprentissage d'intimidation individuel. Ceci s'effectue, à travers l'observation, les idéaux et le renforcement, Baldry (2003).

6.5 La théorie sociale cognitive :

Le modèle de traitement de l'information sociale a été très influent, proposant qu'une déviance dans le traitement de l'information sociale peut aboutir à des agressions. De cette façon, les chercheurs considèrent l'agression et surtout les comportements de violence comme une réponse inadapté, Crick & Dodge (1994).

Une approche plus unifiée pour la compréhension des comportements de violence devrait inclure plusieurs dimensions. Les facteurs contextuels, tels que le manque de supervision, la culture autoritaire ou non-démocratique. Aussi, les facteurs individuels, y compris l'attachement, les modèles d'apprentissage social. Et les facteurs de renforcement, tels que la réaction de la victime ou de l'organisation face à la violence et si l'auteur reçoit une récompense. Cette approche nécessiterait l'analyse des interactions entre ces facteurs de manière plus approfondie dans les différents contextes et les différentes relations, Claire, et al. (2009).

7. LE PARCOURS DES COMPORTEMENTS DE VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL :

La violence n'est pas un phénomène, c'est plutôt un processus évoluant graduellement.

La première phase, les victimes sont généralement soumises à un comportement agressif qui est difficile à cerner en étant très indirect et discret, Björkvist (1992). Plus tard, les actes agressifs plus directs apparaissent. Les victimes sont clairement isolées et évitées, humiliées en public en se faisant la risée du département et ainsi de suite. Il devient évident que la victime a des problèmes à se défendre soit à cause de facteurs psychologiques et sociaux déjà existants ou en conséquence de la violence elle-même. Après un certain temps, apparaît une stigmatisation sociale de la victime. Finalement, les deux moyens physiques et psychologiques de la violence peuvent être utilisés, Einarsen (1999).

Einrasen, Raknes, & Matthiesen (1994a), ont précisé que la violence comprend au moins quatre phases.

Les comportements agressifs, la violence, la stigmatisation et les traumatismes graves.

Les préjugés contre la victime générés par la violence semblent inciter l'organisation à traiter la victime comme étant le problème.

La direction supérieure, les représentants syndicaux, ou de la gestion du personnel ont tendance à accepter les préjugés produits par les auteurs. La victime est ainsi accusée pour son malheur. Les tierces parties ou les gestionnaires peuvent estimer que, la situation exige simplement le traitement équitable d'une personne difficile et névrosée.

Le comportement de violence psychologique suit un chemin typique et passe par plusieurs phases qui varient en fonction de la situation sociale. C'est ce qui a été démontré dans les recherches de (Leymann (1990 b), (Leymann & Gustafsson (1996)). Leymann a distingué que l'occurrence de ces comportements de violence passe par quatre phases.

7.1 Les incidents critiques :

Ces évènements sont des introductions qui secondent les comportements de violence psychologique au travail. C'est pourquoi, dans la plupart des cas, ces comportements peuvent être le fruit de conflits non résolus. Théoriquement, la phase introductive est courte. Alors que la seconde phase, révèle les actions nuisibles déclenchées par les fonctionnaires pour dénoncer et discréditer leur collègue.

7.2 Le harcèlement en milieu de travail :

Le harcèlement en milieu de travail, renferme plusieurs formes de comportements qui se produisent dans le cadre de la communication quotidienne, sans faire référence à une hostilité quelconque ou l'exclusion de l'individu. Mais, si la personne les subit fréquemment et sur une longue durée, ces comportements se transforment en des actes hostiles. La manipulation agressive est donc la caractéristique principale de ces évènements.

7.3 La gestion du personnel.

En se basant sur la phase précédente qui renfermait les actions de calomnie et de stigmatisation, l'administration tend à accepter les préjugés sur la personne concernée et ça serait difficile de croire qu'elle soit la victime. Dans ce cas, la personne se sent marginalisée et elle sera en plus évaluée de la part de l'administration ainsi que ses collègues sur ses traits de personnalité. Et ceci, sans prendre en considération les facteurs liés au contexte de travail, lorsque l'entreprise est responsable de la détérioration du climat de travail.

7.4 L'exclusion :

Avec le maintien du scénario des harcèlements en milieu de travail, le résultat attendu sera l'exclusion de l'individu de sa vie professionnelle bien avant le passage à la retraite. Bien évidemment, cette situation porte atteinte à la santé de la victime. Du coup, la personne concernée paye des conseils médicaux et psychologiques.

Le modèle de préjudice présenté par Allport (1954) décrit le processus de violence, en se basant sur quatre phases. Ceci, commençant par des pourparlers préjudiciables jusqu'à l'extermination de la cible.

Dans la première phase, nommée "anti-lieu", des pourparlers préjudiciables démarrent, mais ils se limitent à de petits cercles "dans le groupe" et" derrière le dos de la victime".

Dans la deuxième phase, on va au-delà des pourparlers et on commence à éviter la victime.

Dans la troisième phase, la victime est ouvertement harcelée et discriminée par le fait d'être aliénée et exclue, ou qu'elle soit l'objet de remarques et blagues offensantes.

Dans la quatrième phase, les agressions physiques se produisent, ce qui peut conduire à l'étape finale nommée la destruction.

Baillien, Bollen, & Witte (2011) ont travaillé sur le lien entre violence et conflit. Les chercheurs ont étudié les relations entre les conflits ou le stimulus des incidents de violence dans le milieu de travail et les méthodes de gestion des conflits comme source de prévision de l'occurrence de tels incidents.

Ils ont appliqué leurs travaux sur deux organisations, une qui opère dans le secteur des textiles et l'autre dans le domaine des services financiers. Ils ont remarqué que, les méthodes de gestion des conflits anticipent la transformation d'un salarié en un auteur qui déclenche des actes hostiles. Aussi, le nombre d'auteurs s'accroît si dans la gestion des conflits on se rend compte d'un abus d'utilisation du pouvoir ou l'importance accordée aux intérêts personnels d'une partie au détriment de l'autre. Pour éviter les incidents de violence, l'organisation peut fournir des formations sur la gestion des conflits. Cette solution pourra freiner l'aggravement des conflits. Il faut de même élaborer des canaux de communication chargés de la gestion des conflits à travers des gestionnaires, des mentors et des conseillers qualifiés pour cette mission.

8. LES CONSEQUENCES DE LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL:

En effet, les incidents de violence dans le milieu de travail ont des répercussions négatives sur la victime ainsi que l'organisation. Nous mettrons l'accent sur les effets néfastes de ce concept sur la santé psychique et physique de la victime. Nous allons terminer par l'exposition de la notion des symptômes de stress post-traumatique, un des conséquences fatales de la violence, bien positionnée dans le courant actuel de recherches.

8.1 Les effets sur la victime :

Leymann (1996), a regroupé les effets de ces comportements hostiles en cinq catégories en fonction de leurs impacts sur la victime :

1- Les effets sur l'aptitude de la personne à communiquer efficacement : le refus du directeur de permettre à la personne de se connecter, le fait de critiquer son travail et le menacer verbalement et physiquement afin de l'écarter.

2- Les effets sur l'aptitude de la personne à maintenir les liens sociaux : le refus de ses collègues de communiquer avec lui ou parfois ça peut être une imposition de la part de la direction et l'isolement de la personne dans une pièce fermée.

3- Les effets sur l'aptitude de la victime à protéger sa réputation personnelle : des rumeurs et railleries fréquentes, nous trouvons ses collègues qui se moquent de lui en raison d'un handicap dont il souffre, ou sur la base de son appartenance ethnique, ou le fait de ridiculiser son style ou la façon dont il parle.

4- Les effets sur la carrière professionnelle de la victime : le fait de ne plus accorder de nouvelles missions à la personne ou bien lui affecter de tâches banales qui n'ont pas de vrai impact sur le fonctionnement de l'entreprise.

5- Les effets sur la santé physique de la victime : le fait de lui attribuer de tâches risquées, de menacer ou d'attaquer la personne physiquement, aussi le fait de subir des actes d'harcèlement sexuel.

Bien évidemment, les victimes de tels actes hostiles subissent de nombreux troubles physiques et psychiques. Provoquant ainsi des effets négatifs sur le plan organisationnel. Nous les examinons ci-

dessous, en se basant sur l'étude de Workplace Bullying and Disruptive Behavior: What Everyone Needs to Know (2011) :

- Le fait d'être affecté par la phobie, l'accroissement des tensions et le syndrome de stress post-traumatique.
- Des problèmes financiers en raison des absences répétés.
- Les complications associées aux os et aux muscles.
- L'accroissement de la dépression et l'auto-accusation.
- L'amplification des tensions sur le plan familial.

De même pour les témoins, l'étude de Salin & Notelaers (2018) confirme les effets négatifs du fait de témoigner les incidents de violence sur les attitudes des employés, telles que la satisfaction au travail, l'engagement organisationnel et les intentions de turnover.

L'étude attire l'attention sur un mécanisme possible entre l'observation de l'intimidation et les attitudes négatives liées au travail.

Cette étude montre que la violation de contrat psychologique agit comme un médiateur entre le fait de témoigner les incidents de violence et les attitudes détestables liées au travail.

Le fait d'être témoin de violence peut être considéré comme une violation du contrat psychologique ce qui a des répercussions importantes sur la relation employé-organisation. Cela suggère que les témoins se sentent non seulement en colère contre l'auteur, mais aussi trahis par l'organisation. Même si l'auteur devait partir volontairement, les témoins peuvent toujours garder rancune contre l'organisation.

Sauf si les représentants de l'organisation prennent des mesures délibérées pour restaurer et rétablir la confiance, en abordant ouvertement les incidents de violence, les témoins peuvent ne jamais penser que des tentatives ont été faites pour rétablir la justice et tenir les promesses perçues.

Cela signifie qu'un nombre bien plus élevé d'employés que les cibles seules, est affecté par un comportement de violence, ce qui indique que ça concerne une proportion plus considérable de la main-d'œuvre.

De plus, si les témoins se sentent trahis par l'organisation, cela peut affecter leur comportement et pas seulement leur attitude à l'égard de l'organisation.

La violence peut donc entraîner des coûts supplémentaires en termes de réduction de la productivité non seulement des cibles, mais également des témoins.

Ainsi, ce sujet peut être profondément préjudiciable si les responsables des ressources humaines, les responsables hiérarchiques ou les professionnels de la santé au travail adoptent une attitude passive. Ils doivent traiter ce problème en tant qu'un problème organisationnel, plutôt de se concentrer uniquement sur les auteurs et les cibles.

8.2 Les effets sur l'organisation.

Ces effets néfastes sur la victime provoquent à leur tour des effets négatifs sur le plan organisationnel, Workplace Bullying and Disruptive Behavior: What Everyone Needs to Know (2011):

- Les comportements de violence hostiles provoquent l'augmentation du taux de départ des salariés. Ainsi l'organisation doit trouver des remplaçants. Il s'ensuit un l'alourdissement des charges financières représentés dans les coûts de recrutement et de formation.
- Il faut produire des efforts pour résoudre les problèmes liés à ces actes hostiles alors qu'on aurait pu les consacrer à améliorer la productivité.
- Ils produisent des coûts associés à la recherche des moyens de traitement différent et d'éventuelles poursuites judiciaires.

Ainsi, les comportements de violence psychologique au travail entraînent de nombreux effets négatifs qui conduisent au départ de la cible ou à son absence répétée sous forme de congés de maladie, ce qui se reflète négativement sur la productivité de l'organisation. Ces problèmes de santé subis par les victimes, mèneront à des sentiments négatifs tels que l'impuissance et une faible estime de soi, créant finalement un climat de travail négatif. Du coup, tout ce qui précède suffit pour détruire toutes les aptitudes créatives et inhibe la capacité de la main-d'œuvre nécessaire pour faire face aux difficultés et à atteindre les objectifs.

Houshmand, O'Reilly, Robinson, & Wolff (2012) ont étudié l'interaction entre le fait d'être une cible de violence dans un environnement de travail caractérisé par la propagation d'actes hostiles et l'intention de quitter l'organisation. Ils ont constaté que l'impact négatif des incidents de violence touche non seulement les victimes mais aussi le reste des collègues au travail qui représentent la troisième partie dans cette relation. Le fait de travailler dans un environnement caractérisé par la propagation des actes hostiles accroît leur intention de quitter l'organisation.

Dans une étude en Bosnie-Herzégovine, les médecins qui ont subi le harcèlement connaissent de plus en plus des sentiments de fatigue. La dépression, en revanche, n'a pas été plus fréquente chez les médecins qui ont subi le harcèlement moral par rapport à ceux qui ne l'ont pas subi, probablement parce que

l'exposition au harcèlement moral devrait durer un certain temps pour produire un effet psychologique cumulatif qui se manifestera sous une forme de dépression. L'exposition à la menace persistante pour le statut professionnel et l'isolement ou l'exclusion, en tant que formes de violence, sont associés à des troubles de la santé mentale et au manque d'estime de soi et de confiance, Pranjić, Maleš-Bilić, Beganlić, & Mustajbegović (2006).

Selon Nielsen & Einarsen (2012), il existe deux explications théoriques différentes de la manière dont la santé et le bien-être peuvent influer sur le risque de violence ultérieur. La première explication suggère que les employés avec un bien-être et une santé déjà réduits ont une tolérance plus faible à l'exposition à l'agression et, par conséquent, ont également un seuil plus bas pour interpréter certains comportements comme du harcèlement, De Lange, Taris, Kompier, Houtman et Bongers (2005) cité dans Nielsen, Morten Birkeland & Einarsen, Ståle (2018). La seconde explication est conforme à la perspective interactionniste de l'agression et suggère que les employés dont la santé est détériorée et / ou dont le bien-être est médiocre peuvent violer les attentes, gêner les autres et même enfreindre les normes de politesse et d'interaction amicale et ainsi déclencher un comportement agressif, Einarsen, (2000).

8.3 Le syndrome de stress post traumatique (SSPT) :

Il est facile de confondre le stress post-traumatique (SPT) et le syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Le SPT et le SSPT sont associés à un sentiment de peur et / ou de nervosité, en évitant l'activité ou le lieu associé à l'événement traumatique et les cauchemars. Cependant, il existe des différences significatives dans l'intensité des symptômes, la durée et le traitement.

Le stress post traumatique (SPT) est une réponse commune, normale et souvent adaptative à l'expérience d'un événement traumatisant ou stressant. Les événements courants, comme les accidents de voiture, peuvent déclencher le STP ainsi que des événements plus inhabituels comme le combat militaire ou le kidnapping. Presque tout le monde qui éprouve une situation effrayante montrera au moins quelques signes de stress post-traumatique.

Alors que, le SSPT est une trouble cliniquement diagnostiqué énuméré dans le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, l'autorité reconnue en matière de diagnostic de la maladie mentale. La cinquième révision, publiée en mai 2013, comprend les derniers critères diagnostiques pour le syndrome de stress post-traumatique.

Le syndrome de stress post-traumatique (SSPT) est un trouble anxieux caractérisé par une constellation de symptômes résultant d'une exposition à un ou plusieurs événements traumatiques. Ce syndrome comprend trois groupes de symptômes : les symptômes de réveil de l'expérience (Critère B, par exemple

des flashbacks, des mémoires du traumatisme), les symptômes d'évitement (critère C, p.ex. évitement excessif des pensées ou des sentiments associés à l'événement traumatique) et les symptômes persistants de l'hyperexcitation (critère D, par exemple, irritabilité, difficulté à se concentrer, Alfredo.Rodri´guez-Munñoz, Bernardo.Moreno-Jiménez, & Herna´ndez (2010). Une étude danoise a montré que parmi 118 victimes d'harcèlement dans le milieu du travail, 29% ont répondu à tous les critères du manuel de diagnostic et statistique des troubles mentaux pour observer les symptômes du SSPT, (Mikkelsen & Einarsen (2002). De même, Tehrani (2004) a souligné que 44% des professionnels de la santé, qui souffrent du SSPT, ont subi des actes de violence. Cependant, le diagnostic formel du SSPT exige que la victime expérimente, ou soit confrontée, à un événement qui implique une mort réelle ou une vie menacée ou un dommage grave à leur intégrité physique ou à l'intégrité physique d'autrui (Critère A1). Puisque la plupart des comportements d'intimidation sont psychologiques et ne constituent pas des menaces à l'intégrité physique, les victimes sont peu susceptibles de répondre à ce critère de diagnostic. Toutefois, Avina & O'Donohue (2002) ont fait valoir que la définition d'un facteur de stress traumatique devrait être encore élargi pour inclure des expériences pénibles, mais pas forcément liées directement à une menace physique ou à des blessures, comme le harcèlement dans le milieu de travail.

Dans cette même optique, certaines études ont révélé que l'abus psychologique peut déclencher le SSPT. De plus, d'autres études ont montré que les individus peuvent développer une symptomatologie complète du SSPT après avoir été exposés à des facteurs de stress liés au travail, comme le harcèlement ou les licenciements massifs, (Ravin & Boal (1989) ; Scott & Stradling (1994)). Ainsi, bien que certains facteurs de stress (par exemple, la violence au travail) ne menacent pas la vie, ils peuvent constituer un événement majeur de la vie qui peut être considéré comme traumatique. Dans le cas de la violence, plutôt qu'un seul événement discret, il est conceptualisé comme un processus croissant dans lequel la cible devient de plus en plus stigmatisée et incapable de faire face à la situation, Leymann (1996).

Le harcèlement dans le milieu du travail, représente un problème sérieux, menaçant la santé mentale des individus concernés, par rapport aux autres stress au travail combinés.

Dans leur étude, Long, et al.(2008) ont signalé que les plus grands taux de diagnostic du SSPT ainsi que la gravité des symptômes étaient fortement associés à des événements stressants non liés au Critère A1 que les événements du Critère A1. En outre, bien que d'autres syndromes (par exemple, troubles d'adaptation, les troubles de stress liés à la contrainte prolongée) ont été proposés comme des alternatives de diagnostiques possibles pour les symptômes soulignés par les victimes du harcèlement. D'autres chercheurs ont précisé que le SSPT est le diagnostic qui capte le mieux les séquelles de violence, (Leymann, Heinz (1996) ; Mikkelsen & Einarsen (2002)).

La théorie des hypothèses brisées (ou Shattered assumptions theory) fait partie des théories qui ont mentionnées que l'aspect cognitif joue un rôle déterminant dans le développement et la maintenance du SSPT. Cette théorie, suppose que les événements traumatiques produisent des changements dans les pensées et les croyances de la victime. Selon la conception de la cognition sociale, les individus tiennent certaines hypothèses ou schémas concernant le monde et soi qui sont stables et généralement positifs Epstein (1985). Un événement traumatique présente des informations incompatibles avec ces hypothèses existantes Hrowitz (1975); Ainsi, les événements traumatiques peuvent briser les croyances concernant l'invulnérabilité personnelle, la bienveillance du monde, la signifiance, la valorisation de soi et les relations avec les autres, (Janoff-Bulman, R., (1989), Janoff-Bulman, R., (1992)).

Alfredo.Rodri´guez-Munñoz, Bernardo.Moreno-Jiménez, & Herna´ndez (2010), ont présenté une étude pour tester le lien entre la violence dans le milieu de travail et la santé. Les chercheurs voulaient évaluer la prévalence et l'intensité des symptômes du stress post-traumatique chez les victimes de violence. En plus, ils voulaient de même, explorer si les victimes de violence diffèrent dans leurs hypothèses de base par rapport à un groupe témoin.

Cette étude a été menée en Espagne, 366 individus ont participé ; 183 victimes de violence et 183 participants dans un groupe témoin. Les participants inclus dans le groupe des victimes étaient à la recherche d'aide, ils ont été recrutés dans 15 organisations contre la violence dans le milieu de travail dans 10 régions différentes de l'Espagne. Le but était d'enrichir le profil des participants et accroître la représentativité de l'échantillon. Pour pouvoir les qualifier en tant que victimes de violence, les participants devaient expérimenter certains types d'actes d'agression d'une façon quotidienne ou hebdomadaire au cours des 6 derniers mois. Alors que pour les participants du groupe témoin, leur tranche d'âge se situe entre 18 et 60 ans ; ayant au moins une année d'expérience, n'ayant pas été sujette de violence dans le milieu du travail actuel et de même n'étant pas été exposé à d'autres évènements traumatiques.

Les chercheurs ont pu distinguer que les symptômes du SSPT sont fréquents parmi les victimes de violence ; presque la moitié d'entre eux ont rempli les critères du manuel de diagnostic et statistique des troubles mentaux pour observer les symptômes du SSPT. Or, le groupe de symptômes le plus fréquent était celui du ‘'réveil de l'expérience''. Par rapport au genre, les chercheurs ont observé une disparité : les femmes expriment les symptômes du SSPT beaucoup plus que les hommes. Pourtant, aucune différence entre les deux, en termes de niveaux de violence auxquels ils ont été exposés. En se référant aux théories cognitives de traumatisme, les chercheurs ont confirmé que les victimes de violence ont des hypothèses plus négatives relatives au monde. Une telle expérience a un effet dévastateur et nuit aux

hypothèses ou suppositions de base d'un individu en touchant l'invulnérabilité personnelle, la bienveillance du monde, la signifiance, la valorisation de soi et les relations avec les autres. Un autre facteur pertinent pour comprendre les symptômes du SSPT chez les victimes de violence est que celles qui sont sérieusement blessés ont un meilleur pronostic psychologique car ils sont facilement perçus comme des victimes et peuvent compter sur des niveaux plus élevés de soutien social.

La maîtrise du traumatisme, le soutien social et les capacités d'adaptation sont d'importants facteurs modérateurs dans le développement des symptômes de détresse après la violence, Nielsen, Tangenc, Idsoe, Matthiesen, & Magerøy (2015).

9. LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE DANS L'ENVIRONNEMENT ACADEMIQUE :

Quand nous rappelons l'environnement de travail académique, beaucoup pensent que les universités sont complètement différentes des entreprises privées ou des organismes gouvernementaux. Ils croient qu'ils sont des endroits caractérisés par une liberté unique, qui stimulent l'intelligence, favorisent l'indépendance, valorisent la créativité, encourage le pluralisme, et traitent leurs membres avec respect, en commençant par la faculté. Malheureusement, la gravité de mobbing dans les milieux universitaires détruit ce fantasme. En vérité, les universités sont des lieux de reproduction pour les incidents de mobbing, où toutes les tactiques agressives décrites antérieurement sont utilisées régulièrement. Dans de nombreuses facultés, la violence a gagné une popularité comme une méthode de travail.

La gravité du mobbing académique s'explique non seulement par sa prédominance, mais aussi par sa morbidité inhérente. Les conséquences pour les cibles sont plus dommageables dans les universités que dans d'autres milieux de travail. Un facteur explicatif est que les établissements universitaires sont toxiques, quoiqu'ils prétendent favoriser le bien-être des employés. Les professeurs qui ont subi cette violence, s'attendent à ce que leurs employeurs les protègent et les défendent. Alors qu'ils éprouvent une dissonance cognitive lorsqu'ils sont touchés par la prise de conscience qu'aucune aide de ce genre n'est possible. En effet, les administrations universitaires et les services des ressources humaines participent à la plupart des campagnes de mobbing, activement ou passivement, en ne prenant aucune mesure corrective Seguin (2016).

Une étude a examiné six universités de Nouvelle-Zélande. 65.3% du personnel académique ont déclaré qu'ils avaient été victimes de violence. Pour la majorité des cas, un seul auteur était à l'origine de ces actes hostiles. Cette étude a pris aussi en compte la personnalité de l'auteur. Plus fréquemment

rapportés, étaient les comportements d'intimidation, l'autorité minée, humilié une personne en face de ses collègues, les changements d'humeur, les cirses de colère et les cris impliqués par ses collègues. Plus de 50% de l'échantillon ont lié ces actes hostiles à une personne en autorité, 37% à leur union syndicale et le reste l'ont lié au département des ressources humaines, Raskauskas (2006). Une autre étude menée au Royaume-Uni et en Irlande du Nord a affirmé qu'entre 12 à 25% du personnel académique sont touchés par tels actes hostiles. En plus, 66% des victimes ont considéré de quitter l'organisation ou ont l'intention de la quitter. Dans cette étude, les problèmes de violence ont été plus prononcés autour de l'abus de rang inférieur, simples insultes, propagation de rumeurs, la violence verbale ainsi que le sexisme et le racisme subtil. La recherche a également révélé que de nombreuses universités souffrent de cultures organisationnelles qui institutionnalisent la violence, (Boynton (2005) ; Lipsett (2005)).

Westhues (2006), identifie les conditions qui accroissent la vulnérabilité à la violence psychologique dans le milieu universitaire. Ce sont le fait :

- d'être né à l'étranger et d'avoir une éducation et / ou un accent étranger
- d'être différent de la plupart des collègues d'une manière élémentaire (par exemple par le sexe, l'orientation sexuelle, etc.)
- le fait d'appartenir à une discipline aux normes ambiguës,
- le fait de travailler sous un doyen ou administrateur qui utilise beaucoup la punition,
- et d'être dans une unité académique où il y a une crise financière réelle ou artificielle.

L'occurrence de la violence psychologique dans l'environnement académique, dépend de la méthode de mesure, le type d'organisation et le pays dans lequel on teste le phénomène.

D'une façon générale, pour pouvoir mesurer la violence psychologique au travail, il existe deux procédures : soit un auto-jugement fondé sur une définition de l'intimidation, soit une auto-déclaration à l'exposition à des actes négatifs et potentiellement harcelants prédéfinis. Par exemple, on présente au répondant le questionnaire le Questionnaire sur les Actes Négatifs ou (Negative Acts Questionnaire NAQ) qui renferme 22 points couvrant les formes de violence personnelle, physique et celles liées à l'environnement de travail.

La méthodologie utilisée pour mener les études sur la violence psychologique dans l'environnement universitaire varie beaucoup, ce qui rend la comparaison entre les différents résultats difficile, Pilch & Turska (2014).

Au niveau de l'échantillon on peut trouver des études qui prennent en considération non seulement le personnel académique mais aussi l'équipe administrative, le personnel du département des ressources humaines, les conseillers et le personnel du syndicat. Concernant la méthode d'échantillonnage, l'auto-sélection des participants suivie par un processus de boule de neige demeure la méthode la plus utilisée Boynton (2005). Prenons aussi l'exemple d'une étude où le chercheur a effectué un questionnaire anonyme en ligne dans six universités. L'échantillon était constitué des salariés en général (académiques et non). Le recrutement des participants suivait aussi un processus de "boule de neige" Raskauskas (2006).

Dans une étude menée en Angleterre sur les universités, les chercheurs ont envoyé leur questionnaire à quatre-vingt-dix-neuf universitaires choisis au hasard ainsi que les membres du personnel académique qui leur étaient liés, Kinman & Fiona (2004).

En plus, la structure du questionnaire utilisé pour tester la violence psychologique au travail varie. Nous pouvons trouver des études qui mettent l'accent sur la fréquence des évènements. Ainsi, le répondant doit choisir parmi une liste de comportements hostiles bien définis, Namie & Namie (2000). Dans l'étude de Boynton (2005), les répondants étaient sollicités afin de définir la notion de "violence psychologique" avant de débuter le questionnaire. Le but était de s'assurer de leur compréhension du sujet. Le recours à des mesures globales d'hostilité ne permet pas la différenciation entre les comportements hostiles de la part des différents acteurs et les multiples comportements de la part d'un acteur unique, Einarsen & Mikkels (2003). Il est important aussi de prendre en considération les différents rôles auxquels le salarié peut s'exposer. Il s'agit de distinguer entre les différentes expériences vécus par le salarié (auteur, victime, ou témoin), Pilch & Turska (2014). Le niveau de rudesse et l'impact sur les victimes est également essentiel pour mesurer la violence psychologique au travail, Boynton (2005).

Les mesures d''impact de la violence psychologique en milieu de travail consistent à identifier l'état de perception de la violence de la part du destinataire (comme la colère, la honte ou frustration), les effets de la violence sur l'individu (par exemple, perte de sommeil ou de retrait des interactions sociales, capacité à travailler efficacement), (Boynton (2005) ; Namie & Namie (2000)).

De ce qui précède, nous pouvons constater que tous ces éléments rendent difficile la comparaison entre les différentes études.

Dans une étude de cas réalisée dans l'environnement académique au Canada, les chercheurs ont constaté que les répondants expriment une compréhension générale de la notion de violence psychologique. Ceci peut être lié à l'auto-sélection des participants qui ont une connaissance de ce thème, souvent parce qu'ils l'ont vécu aussi. Du coup, ils seront plus capables à remplir les questionnaires. Pour les types de violence perçus, ils en ont indiqué plusieurs. Il s'agit de l'abus de pouvoir contre les victimes par des auteurs dont le comportement prémédité est destiné à les contraindre, les manipuler et leur provoquer des dommages. L'éventail de ces comportements hostiles commence par ceux qui sont pénibles et provoquent simplement une gêne, passant par l'intimidation, l'humiliation, la menace, la persécution, arrivant à la violence où un véritable terrorisme règne.

La violence systémique, le bizutage et les abus sont généralement identifiés par les cultures organisationnelles faibles, pauvres ou toxiques. Les cultures qui sont toxiques ont déclaré des valeurs éthiques qui sont adoptées mais ne fonctionnent pas et d'autres valeurs non-éthiques qui sont opérationnelles, dominantes mais non déclarées. Ces cultures se développent quand les bons membres sont silencieux ou repoussés alors que les mauvais membres sont promus, disposent du pouvoir et d'une autonomie alors que la majorité neutre garde le silence pour survivre. Les chercheurs dans cette étude ont essayé de présenter les facteurs qui favorisent la croissance d'une telle culture. Un de ces facteurs était "l'ouverture" avec laquelle certains employés et les étudiants exposent les comportements considérés comme des actes hostiles. L'absence d'une politique globale en matière de harcèlement en dehors de la loi sur les droits de l'homme, touchant les comportements hostiles, signifie que chaque incident est traité isolément et ne contribue pas à une politique établie par l'administration pour répondre à ce problème. La convention collective de l'Université garantit un climat où l'universitaire peut fonctionner et stipule que les universitaires adoptent un comportement éthique avec leurs collègues et les étudiants, mais ne traitent pas spécifiquement le harcèlement personnel. La convention collective est entre le syndicat et l'employeur mais elle ne traite pas les relations employé-employé ou les comportements élèves-employé, ignorant une partie importante des comportements hostiles identifiés dans cette étude.

Compte tenu des types de violence perçus dans le milieu de travail, ainsi que la réaction à ces actes, tels que les états de la colère, le stress, la frustration, l'anxiété et l'impuissance et le fait que les employés se sentent exclus par l'absence d'une approche proactive et globale de l'université pour lutter contre la violence psychologique en milieu de travail, il est probable que cet environnement favorise ces comportements violents. Il n'est alors pas surprenant que ce contexte ait un impact sur la dynamique de classe, même si la source du problème existe en dehors de la salle de classe.

L'ampleur du problème a été révélée par ceux qui cherchaient à quitter l'université en raison de la violence en milieu de travail qu'ils ont vécu. Étant donné du coût de recrutement et la difficulté accrue de fidélisation de bons membres universitaires, une approche organisationnelle plus large se pose comme une nécessité.

Étant donné, l'importance des évaluations des étudiants pour la titularisation et la promotion, les étudiants peuvent exercer un pouvoir malsain sur le membre du corps professoral, notamment envers les membres qui sont non titulaires. L'absence de conséquences pour les plaintes vexatoires ou frivoles laisse la porte ouverte pour les étudiants, qui maintenant se perçoivent comme des clients.

Dans la société canadienne, les étudiants du lycée suivent des programmes de formation pour apprendre à identifier les comportements de violence et à les limiter. Mais ces programmes ne sont pas proposés dans les universités. Les chercheurs ont reporté la cause de la continuité des actes de violence du lycée à l'université aux "différences intergénérationnelles". Il s'agit de la différence qui existe entre la génération des académiques qui appartiennent à la génération des baby-boomers et la génération des milléniaux ou les étudiants des universités. La génération des baby-boomers est compétitive (en raison du grand nombre d'individus dans cette génération), fidèle et met l'accent sur l'accomplissement personnel. Les milléniaux sont eux orientés vers le travail en équipe et multifonctionnels. S'ils n'aiment pas quelque chose, ils sont plus enclins qu'un baby-boomer à le dire et ils se désengagent si l'activité ne les intéresse pas. Ce groupe a été élevé dans des familles qui ont été largement centrées sur l'enfant puisque la natalité avait beaucoup diminué. Pour les milléniaux, les baby-boomers défendent avant tout leurs propres intérêts. C'est pourquoi ils sentent qu'ils ont implicitement le droit de les manipuler. Ce qui ouvre la porte au comportement hostile ou la violence déclenchée du bas vers le haut.

Un tel environnement organisationnel permissif touche négativement à la fois les étudiants et les professeurs. D'une part, les étudiants trouvent leurs classes sont détournés par un ou quelques étudiants qui utilisent la classe comme un moyen pour leurs intérêts personnels. D'autre part, la perte de temps consacré pour régler les pitreries de quelques étudiants au lieu de répondre aux besoins de la majorité de tous les élèves ainsi qu'aux exigences de l'emploi. En outre, les préoccupations légitimes des étudiants ne peuvent pas recevoir l'attention qu'ils méritent, compte tenu des plaintes des étudiants égoïstes.

Cette étude a distingué trois types de violence ; du haut vers le bas, du bas vers le haut et horizontalement. Pour ceux qui se sont exposés aux comportements hostiles, l'impact porte sur les relations de travail et peuvent déclencher davantage de violence.

10. VERS UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN

Plusieurs études ont démontré la nécessité pour les organisations d'élaborer des politiques qui visent à diminuer les actes hostiles et les comportements de violence. Dans l'étude de Namie, (2003), le chercheur a proposé un plan d'action pour mettre en œuvre "une politique de zéro tolérance envers les comportements de violence hostiles ». Il propose de surmonter ce problème grâce à un formulaire qui contient les valeurs suivantes :

- Zéro Tolérance pour tout comportement qui tombe sous l'égide de la violence en milieu de travail.
- Joindre le sujet de la violence en milieu de travail au domaine de la santé et la sécurité au travail dans l'organisation.
- Mener une large investigation et installer un système rigide pour sanctionner toutes les personnes qui tentent de commettre tels actes.
- Développer des actions disciplinaires progressives en cas d'occurrence d'incidents hostiles.
- La présence d'intervention de restauration pour toutes les parties concernées par de tels incidents.
- Ces interventions prennent plusieurs formes comme la prestation de conseils à toutes les parties concernées soit la victime, l'auteur et les témoins.
- Fixer un système d'apprentissage et de formation autour du sujet de la violence en milieu de travail :

➢ Tous les employés sont soumis à ce programme de formation.

➢ Ces programmes de formation devront se concentrer sur les politiques et les procédures qui touchent de tels actes. Par exemple, comment connaître les signes ou les symptômes de ces comportements, les procédures en cas de dépôts de plaintes…etc.

A ne pas négliger aussi, l'importance de la sensibilisation de la communauté dans ce contexte. La façon par laquelle les victimes seront accueillies par la société, l'organisation, la famille, le système législatif et les spécialistes dans le domaine dans la santé psychique ont en effet un impact majeur, Munoz (2010).

Les six domaines liés à la vie au travail, qui ont été constamment avérées comme antécédents organisationnels de l'implication au travail et l'épuisement professionnel (la charge de travail gérable, le contrôle, la récompense, la communauté, l'équité et les valeurs) peuvent jouer un rôle positif contre la violence dans le milieu de travail, Laschinger & Grau (2012). De même, le captial psychologique est un facteur de ressource personnelle, composée de l'auto-efficacité, l'espoir, l'optimisme et la résilience qui a illustré son influence sur les réactions des employés à leur travail. Le capital psychologique a influencé l'ajustement des nouvelles infirmières diplômées entre les conditions de travail souhaitées et les

conditions réelles de travail et qui à son tour influence la mesure dans laquelle elles ont déclaré avoir été victime de violence. Le capital psychologique peut donc être un facteur de protection pour les employés dans leurs expériences au travail. D'après cette étude, il existe un lien, entre les domaines d'ajustement de la vie au travail et la violence. Quand les employés perçoivent en tant que groupe que les conditions de travail satisfont leurs attentes, ils expriment un sentiment de communauté et ils déclenchent moins de conflits. Les résultats mettent en évidence la nécessité de développer une culture en milieu de travail avec une politique de zéro tolérance pour la violence au travail. Les infirmières managers sont en mesure de défendre et de faire appliquer des politiques anti-harcèlements et d'éduquer leur personnel sur la gestion efficace des incidents de violence. En encourageant les infirmières nouvellement diplômées à signaler les incidents de violence, ensuite, gérer ces incidentes d'une manière sérieuse, sensible et dans un temps bien fixé, ça pourra poser la première pierre pour un traitement civil, équitable et égale de telles situations. Briser le cycle de violence au travail plutôt que de faire débuter de nouveaux diplômés dans des conditions de travail hostiles est une responsabilité importante des infirmières gestionnaires, Laschinger & Grau (2012).

Une des suggestions proposées par les chercheurs pour contraindre ou gérer les répercussions des actes de violence est de fournir un soutien social, Branch, Ramsay & Barke (2007). Selon Quine (1999), le « support social » peut fonctionner comme un protecteur ou défenseur contre le stress en fournissant des ressources pour permettre aux [cibles] de faire face et ainsi réduire les effets néfastes du mobbing.

Les femmes qui ont vécu des actes de violence, ont constaté que « se faire entendre » et « croire en vous » étaient parmi les déterminants les plus importants pour un sentiment de soutien, Lewis & Orford (2005).

De même, Namie (2003) a mis l'accent sur, l'importance du côté législatif. Le code de travail doit comprendre des articles qui pénalisent tous actes, gestes, comportements et menaces qui entraînent des préjudices à un salarié dans le milieu de travail.

Le code irlandais de l'autorité des pratiques de santé et de sécurité pour les employeurs et les employés sur la prévention et la résolution de la violence au travail, qui est entrée en vigueur en mai 2007, fournit des conseils pratiques pour les employeurs sur l'identification et la prévention de la violence au travail McKay, Arnold, Fratzl, & Thomas (2008). Le Parlement européen a adopté en 2002 une proposition pour le règlement du harcèlement en milieu de travail. Bien que peu de pays européens aient adopté une législation spécifique concernant le harcèlement moral au travail une telle législation est envisagée ou préparée, European Agency for Health and Safety at Work (2002). En outre, une révision de la

législation existante est prévue pour y inclure la violence en milieu de travail. Par exemple, en Angleterre en 1997, la loi de la protection contre le harcèlement, qui a été adoptée à l'origine pour faire face aux harceleurs, donne une place très importante à la perception de la personne qui est la cible du comportement hostile et moins importante à l'intention présumée de l'auteur, The Crown Prosecution Services (2014). Cette loi a été élargie pour inclure la violence en milieu de travail en 2006, lorsque la Chambre des Lords a statué dans le cas de Majrowski contre Guy et Saint- Thomas de NHS Trust, que les employeurs pourraient être tenus civilement responsables de tout harcèlement causé par les fonctionnaires dans le cadre de leur emploi, Tait (2006). En Australie, en 2006, une législation nommée Work Choices (ou choix de l'emploi) a été introduite. Ceci, pour modifier de manière significative les droits et obligations de l'emploi. La loi exige que "l'employeur ne doit pas tolérer des comportements d'humiliation, d'intimidation ou de discrimination", Federation Press (2006).

Au Canada, le gouvernement fédéral a proposé un projet de loi pour lutter contre l'intimidation en milieu de travail parmi les employés du gouvernement fédéral. La province de Québec est la seule juridiction au Canada qui a traité directement les sujets d'intimidation en milieu de travail par la législation. En 2004, le gouvernement provincial a modifié la loi sur les normes du travail du Québec pour lutter contre l'intimidation en milieu de travail, Canada Safety Council (2014).

Pour la province d'Ontario, il existe trois voies à travers lesquelles un employé peut obtenir une réparation juridique pour l'intimidation en milieu de travail ou le harcèlement qui se produisent au sein de l'organisation.

Tout d'abord, un employé peut prendre des mesures en vertu du Code ontarien des droits de l'homme s'il/elle a été harcelé sous une forme de discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, le casier judiciaire, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap, Ontario Human Rights Commission (2014).

Deuxièmement, le droit des contrats contient plusieurs voies qui permettent à un employé de forcer une entreprise à résoudre les problèmes d'harcèlement. Il s'agit notamment de : dommages-intérêts pour perte de réputation, des revendications de détresse mentale, les dommages pour la malice ou de mauvaise foi, des dommages-intérêts pour la perte de l'avantage concurrentiel, les dommages pour perte de droits à pension et les dommages résultant de la cessation prématurée des prestations assurées. Les dommages-intérêts accordés dans les cas de droit de travail montrent que les tribunaux sont tout à fait disposés à indemniser les employés qui ont été soumis à une conduite injuste et offensante dans le lieu de travail, Colson & Milburn (2007). Un dernier remède pour le salarié victime d'intimidation est le

licenciement. Cette troisième option a apparu avec l'accroissement des cas d'harcèlement personnel (harcèlement en dehors des droits de l'homme). Si un employeur commet une violation majeure d'une condition signifiante de la relation de travail (comme permettant un niveau ingérable de l'intimidation en milieu de travail), le salarié peut considérer que le licenciement a eu lieu même s'il ou elle n'a pas reçu un avis officiel de licenciement, Schwind, Das, & Wagnar (2005). Il existe plusieurs types de comportements en milieu de travail qualifiant le licenciement comme effectif. Ce sont : le patron abusif, le collègue abusif, la réaction inefficace de l'employeur et les violations des droits de l'homme. Les employeurs peuvent également être responsables quand ils ne parviennent pas à offrir aux employés un milieu de travail acceptable. La responsabilité potentielle pour les employeurs est énorme car elle dépend du le montant du préjudice subi par la victime plutôt que d'une analyse des obligations qu'un employeur doit pour violation de contrat, Rubin & Heeney (2007).

L'article 328 du code des obligations Suisse, impose à l'employeur de respecter et protéger, dans les rapports de travail, la personnalité de son collaborateur, et de prendre, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle de celui-ci, les mesures qui s'imposent, Wennubst (2006).

Les chercheurs devraient examiner quels types d'interventions les organisations ont tendance à utiliser et dans quelle mesure elles sont efficaces pour réduire la violence dans le lieu de travail. Ce faisant, les interventions doivent être testées et étudiées aux niveaux primaire (prévention), secondaire (traitement des cas) et tertiaire (réadaptation).

Les interventions primaires visent à prévenir la violence sur le lieu de travail avant qu'elle ne se produise. Cela peut être fait en entravant les facteurs qui causent la violence, en modifiant le climat ou la culture de l'organisation, en mettant fin aux comportements qui peuvent être ressentis comme de la violence dans une phase prématurée et en améliorant les ressources qui augmentent la résistance à la violence si elle se produit réellement.

Les interventions secondaires visent à réduire l'impact de la violence lorsqu'elle s'est déjà produite. Pour ce faire, il faut détecter le plus rapidement possible la violence afin d'arrêter ou de ralentir ses progrès, en encourageant les stratégies de prévention contre la récurrence de tels incidents, en aidant les personnes ciblées à conserver une santé et un fonctionnement constants, et en adaptant et réajustant les comportements des agresseurs.

Les interventions tertiaires visent à réduire l'impact des effets durables de la violence. Cela se fait en aidant les gens à gérer les problèmes de santé et les préjudices à long terme, souvent complexes, et à améliorer leur capacité de fonctionner, leur qualité de vie et leur espérance de vie. Des interventions tertiaires efficaces dépendront des connaissances profondes sur les effets de la violence sur la santé et des mécanismes pouvant expliquer les effets néfastes de la violence.

Conclusion :

Dans ce chapitre, nous avons exploré la notion de violence psychologique. Malgré, la diversité des définitions exposées dans la littérature, quelques piliers permettent de différencier les actes de violence des autres types d'agression. Précisément, l'intention préméditée de nuire à la cible et l'intensité des actes hostiles (durée d'exposition à ces incidents et fréquence de leur occurrence) sont deux caractères majeurs de la violence psychologique. Toutefois, un débat persiste autour de l'estimation de la durée et de la fréquence. Ce débat persistant reflète la sensibilité de cette notion, au contexte culturel, organisationnel et professionnel. Cela nous a incité à mener l'étude présente dans une université publique en Égypte, en prenant en considération le corps professoral aussi bien que les employés administratifs dans la constitution de l'échantillon.

De plus, nous avons analysé les causes de ces comportements hostiles aussi bien que leurs répercussions, surtout les conséquences néfastes qui affectent la victime. Nos premières analyses nous ont permis de constater que l'occurrence de la violence psychologique repose sur des facteurs liés au contexte aussi bien sur le contenu du travail. Une exposition continue à cette hostilité favorise la perte de la valeur intrinsèque du travail, qui se manifeste par un sentiment de résignation, ou plutôt l'aliénation dans le travail. C'est pour cette raison que nous avons décidé d'approfondir la question du lien entre violence psychologique et aliénation au travail.

CHAPITRE 2: L'ALIÉNATION DANS LE TRAVAIL

L'aliénation ou alienus, selon son extraction latine, signifie étranger. À l'origine, c'est une notion juridique qui se réfère au transfert de propriété. Toutefois, c'est un terme polysémique, utilisé dans plusieurs domaines tels que la religion, l'économie, la politique et le travail. C'est un concept qui a été adopté comme un outil pour critiquer des institutions et des systèmes.

Si par exemple, nous remontons à ses origines marxistes, nous constatons que Marx a utilisé l'aliénation pour discréditer le capitalisme, ce régime économique qui a rendu le travail comme simple marchandise. L'homme est une simple machine qui produit la richesse pour autrui. Un système de travail qui a écrasé l'homme physiquement et l'a abruti intellectuellement.

Tout d'abord, les penseurs qui ont fait appel à ce concept, se sont focalisés sur un aspect spécifique. Cette réalité vécue où la personne aliénée éprouve un bornage qui limite son existence, un dépouillement de sa puissance d'agir. Ensuite, dans les études contemporaines, la réflexion s'est orientée l'analyse du contexte qui favorise l'émergence de l'aliénation.

Dans le cadre de notre étude sur l'aliénation, nous allons exposer les origines de ce concept dans diverses pensées. De même, nous allons évoquer ses antécédents aussi bien que ses effets. Précisément, nous sommes concernés par l'aliénation dans le travail. Comme nous allons appliquer ce concept dans les universités publiques égyptiennes, nous allons détailler l'influence de l'environnement de travail dans le développement de ce phénomène.

1- LE CONCEPT DE L'ALIÉNATION :

Dans la langue courante, le concept de "l'aliénation" ou "l'auto-aliénation" signifie la perte de soi. Cette perte de soi ou de personnalité poussera l'individu dans une profonde crise pour essayer de retrouver son être. « L'aliénation mentale' » est une maladie psychique qui empêche le patient de se comporter normalement comme s'il était un étranger dans sa communauté. Et donc, il recourt à l'isolement. (المعاصر)

Karl Marx a évoqué ce concept en expliquant que l'aliénation se passe dans le contexte du capitalisme où le salarié n'obtient plus le produit de son travail. En dépit du point de vue objectif de Karl Marx, les chercheurs contemporains considèrent plutôt que c'est un concept subjectif qui se réfère au degré de perception des fonctionnaires de l'aliénation de leurs emplois, Kanungo (1982).

En 1959, Seeman, a présenté une recherche qui représente un point de référence pour les études sur l'aliénation. Le chercheur a pu diviser ce concept en cinq dimensions : 1) L'impuissance, 2) L'insignifiance, 3) L'absence de normes, 4) L'isolement social, et 5) L'auto-aliénation. Il est à noter qu'il n'existe pas de structure théorique reliant ces dimensions les uns aux autres. En plus, pour étudier l'aliénation, aucune obligation n'exige l'exploration des cinq dimensions. Du coup, Seeman a laissé une liberté totale aux autres chercheurs pour choisir les dimensions qui s'entendent avec le cadre de leurs études, Rayce, Holstein, & Kreiner (2008).

Ci-dessous, quelques contributions dans la définition de ce concept :

Fromm (1955) : Une expérience dans laquelle une personne se sent aliénée ou l'aliénation de soi.

Seeman (1959) : L'aliénation dans le travail peut être définie au niveau de cinq dimensions :

1) L'impuissance, 2) L'insignifiance, 3) L'absence de normes, 4) L'isolement social, et 5) L'auto-aliénation.

Horowitz (1966): Un état de séparation brutale tout d'abord des objets associés au monde qui entoure l'individu, ensuite l'isolement des gens et se terminant par la séparation des idées défendues par les autres.

Définition Schacht (1970) : Le cas d'une schizophrénie personnelle liée à certains éléments attachés à l'environnement de l'individu.

Définition Miller (1975) : Cas objectif de l'isolement des autres.

Définition Kanungo (1979) : la croyance ou l'état d'esprit d'une séparation psychologique du travail en fonction du degré de perception de l'incapacité du travail à satisfaire les besoins et les attentes.

Définition R. & Feild, (2000) : L'aliénation dans le travail reflète l'étendue de l'isolement de l'individu de son travail.

On note que ces définitions ont commencé par explorer l'aliénation comme un état d'isolement ou d'aliénation de soi, ensuite la séparation des autres et enfin la séparation de l'individu du monde ou des éléments de l'environnement qui l'entoure.

Il découle de ce qui précède que la définition de base de la notion d'aliénation implique la séparation ou l'isolement. En analysant les différents éléments de cette séparation, on constate que l'aliénation est une aliénation dans le travail et une aliénation de soi, Vohra & Neharik (2010).

Trois questions fondamentales posées par les études sur l'aliénation dans les sciences sociales contemporaines sont : ses corrélats, sa dimensionnalité (cohérence interne) et son niveau de concentration (l'immédiateté des objets dont on est aliéné: la personne elle-même, le groupe de travail, l'organisation et la société), Payne (1974).

Dans une étude longitudinale établie sur huit ans, Zeller, Neal & Groat (1980) ont employé quatre dimensions pour tester l'aliénation. L'échantillon se composait de 334 femmes entre 1963 et 1971. Les résultats ont indiqué la séparabilité empirique des variables d'aliénation, la fiabilité synchronique des mesures à deux points dans le temps et un degré élevé de stabilité des scores de l'échelle.

Les objectifs de l'étude étaient de tester la fiabilité des échelles de l'aliénation qui ont été employées dans la recherche sociologique et la stabilité des niveaux d'aliénation dans toutes les situations et à travers le temps.

2- LES DIFFERENTES APPROCHES DE L'ALIENATION :

Dans cette partie, nous exposerons les contributions les plus remarquables dans chacun des différents courants de recherche sur l'aliénation.

2.1- L'aliénation dans l'optique économique :

Pour Marx, l'homme dans la société capitaliste est aliéné parce que dans une telle société, il est rendu impossible pour lui de vivre selon sa nature humaine. Selon Marx, la société communiste est la seule dans laquelle il serait possible pour l'homme de vivre conformément à sa nature.

Dans les sociétés capitalistes, les individus achètent et vendent la force de travail, sur le marché du travail. L'existence d'un marché pour la force de travail nécessite la propriété privée des moyens de production. Pour gagner leur vie, la plupart des gens doivent vendre leur force de travail à quelqu'un qui possède, à un moment ou un autre, les moyens de production. Une fois qu'une personne a vendu sa force de travail, non seulement le produit de son travail deviendra la propriété de l'acheteur, mais, l'individu est également soumis à la volonté de l'acheteur.

Toutefois, étant donné la puissance ou la force humaine ne peut pas être séparée de l'être humain, il s'ensuit qu'une fois que la puissance d'un être humain a été vendue, l'être humain est traité et utilisé comme un objet. Il est forcé d'exécuter la volonté du propriétaire des moyens de production. Ainsi, bien que le capitalisme suppose que la capacité de travail est aliénable, c'est seulement aliénable dans la condition où les êtres humains sont traités comme des choses.

L'ouvrier perd le contrôle sur les conditions essentielles de sa vie professionnelle. Quand on vend son travail à un employeur au lieu de travailler pour soi-même, on devient une partie standardisée à la place d'une entité entière et on perd le contrôle sur le produit de son travail.

Justement parce que l'aliénation est une condition sociale liée à la société capitaliste et peu importe comment une personne en particulier conçoit sa situation à un moment donné, les personnes qui ne réalisent pas que l'aliénation, au sens marxiste, est une condition à laquelle tout le monde est soumis, ont « fausse conscience ».

Pour avoir « la conscience correcte », il faut être d'accord avec les analyses de Marx qui montrent que l'homme dans cette société capitaliste est incapable de vivre selon sa nature humaine jusqu'à ce que le capitalisme soit aboli, Wallimann (1975).

Par conséquent, dans ses Manuscrits de 1844, Marx affirme que l'homme est aliéné à partir :

a) Du produit de son propre travail. Le premier aspect du travail aliéné est la séparation de l'ouvrier des produits de son travail.

b) Du processus de production ou du travail lui-même. Puisque le produit est séparé du fonctionnaire, l'acte de production est l'aliénation active. L'emploi devient simplement un moyen de gagner assez d'argent pour acheter de la nourriture et d'autres nécessités. Le lieu de travail n'étant plus un endroit où l'homme exerce sa créativité humaine. Les fonctionnaires se sentent dégagés seulement dans leurs fonctions animales (manger, dormir, etc.) et non dans leur fonction humaine (travail créatif). La nature potentiellement créatrice du travail humain, ce qui distingue les humains des animaux, est inaccessible aux fonctionnaires.

Dans la société communiste, Marx envisage la possibilité d'une forme plus intégrée du travail, de sorte que le processus de travail est contrôlé par les fonctionnaires, où il y a une unité entre le travail intellectuel et manuel et dans laquelle les fonctionnaires ainsi déterminent quoi et comment produire.

Une personne qui accomplit un travail par lequel il est incapable d'exprimer ses capacités créatives doit réagir. Marx considère que si les individus sont incapables de vivre en fonction de leur nature humaine, ils vivent leur état d'aliénation. S'ils réagissent contre cet état d'aliénation, ces personnes, selon lui, n'ont pas de fausse conscience, Israel (1971).

c) De son espèce : De plus, le travail aliéné : (1) aliène la nature de l'homme et (2) aliène l'homme de lui-même, de sa propre fonction active, son activité vitale; il l'aliène de l'espèce. ... Pour le travail,

l'activité de la vie, la vie productive, n'apparaissent maintenant à l'homme que comme un moyen pour la satisfaction d'un besoin, la nécessité de maintenir l'existence physique. ...

L'homme, contrairement aux animaux, a une conscience et une volonté. Il a une activité de la vie consciente, et dans cette activité, les humains expriment l'activité libre. Les êtres humains, parce qu'ils sont conscients de soi, font leur propre activité de la vie. C'est l'essence même de l'humanité. Une fois libérés du besoin physique, les humains produisent, reproduisent l'ensemble de la nature, et construisent en conformité avec la beauté. C'est l'essence même de l'existence des espèces.

d) D'autres personnes : Les êtres humains sont aussi aliénés des autres êtres humains. Marx affirme que les relations d'échange sont les relations sociales, mais, avec le capitalisme, elles deviennent seulement des relations financières, (Hadden (1997) ; Marx (1964) ; Sociology 250 (2002) ; Giddens & Held (1982).

En revanche, les réflexions de Marx n'ont pas beaucoup détaillé l'analyse des comportements des individus qui sont dans un état d'aliénation.

2.2- L'aliénation dans l'optique sociologique – distinction avec le concept d'anomie :

Dans l'usage traditionnel, l'anomie désigne une situation dans laquelle les normes sociales dirigeant le comportement individuel sont en panne ou ne sont plus efficaces comme règles de comportement. Selon, Durkheim, l'anomie dans son sens subjectif repose sur trois caractéristiques. Tout d'abord, un malaise douloureux ou de l'anxiété. Puis, un sentiment de séparation d'avec les normes du groupe. Finalement, un sentiment d'absence de but ou d'objectif précis, Dean (1961). Plus tard, MacIver, s'est basé sur l'absence de but pour qualifier la situation anomique. Il a décrit l'anomie comme : « l'absence de valeurs qui pourraient donner un effet ou une direction à la vie, la perte des valeurs intrinsèques et socialisées, l'insécurité du désespérément désorienté », MacIver (1950).

L'anomie est un état social de l'absence de normes. Le concept se concentre toujours sur la relation entre les individus et les forces contraignantes de contrôle social.

Durkheim a utilisé les taux de déviation et l'état de la loi et des sanctions comme indices comportementaux de l'anomie. Bien que Durkheim évite les définitions psychologiques, il considère que l'égoïsme, l'insignifiance et le désœuvrement sont les réactions probables au fait de vivre dans une société anomique.

L'anomie se concentre sur les barrières au bon fonctionnement de la société tandis que l'aliénation se concentre sur les barrières à la croissance productive des individus et par extension au changement adaptif du système social.

La condition de la non-aliénation ne signifie pas une harmonie sociale en tant qu'un contrôle social mais plutôt, le résultat spontané perçu par les individus qui se sentent autonomes (autonomie/ auto-détermination) et qu'ils ne sont pas contrôlés par des facteurs externes. Une personne aliénée, perçoit un sentiment d'impuissance et de séparation de sa propre création (des créations dépersonnalisées issues de leur propre activité).

Dans ses travaux, Durkheim a examiné le côté passif de la relation homme-société en s'intéressant à la nature du système plutôt qu'au changement.

Selon Merton, la situation anomique, du point de vue individuel, peut être définie comme le cas où il existe une forte espérance que les comportements socialement non approuvés sont nécessaires pour obtenir des objectifs donnés. L'état d'anomie conduit à une faible prévisibilité dans le comportement, et d'autre part, cet état peut conduire à la croyance dans la chance. Merton décrit ici un éloignement radical des valeurs de la société.

Par conséquence, les individus qui vivent dans les sociétés où ils constatent un chaos, dû à l'absence de règle, affronteront des sentiments d'aliénation. Autrement dit, l'aliénation, est un sentiment associé à la perte ou l'abandon des valeurs (religieuses, morales, civiques…). Donc, l'aliénation est un sentiment incorporé à l'anomie qui signifie une réduction des moyens traditionnels de contrôle.

2.3- L'aliénation dans une autre approche sociologique – la bureaucratie :

La rationalité désigne une orientation qui juge les moyens et les fins de l'action d'une manière simple et pragmatique, The student room (2015).

D'une part, la rationalité formelle évoque un type de prise de décision qui est soumis à un calcul et vise à augmenter ses chances de succès. Sa caractéristique décisive est qu'il élimine une orientation aux valeurs parce qu'ils sont non-techniques. La rationalité est formelle lorsque des problèmes sont résolus par l'application de critères techniques.

La rationalité substantielle ou la rationalité de fond, désigne un type de prise de décision qui est soumis à des valeurs et un appel à des normes éthiques. La rationalité de fond ne tient pas compte de la nature des résultats.

Weber fait valoir que la rationalité formelle avait remplacé la rationalité substantielle ou de fond, parce que la bureaucratie souligne une orientation technique aux moyens et aux fins.

En supprimant l'irrationnel, le superstitieux et les éléments traditionnels de la vie de l'homme, la rationalisation devient son propre ennemi et son souci de l'aliénation est devenu plus explicite dans son analyse de la bureaucratie. Pour lui, bureaucratie était le meilleur agent de rationalisation. La bureaucratie met l'accent sur les règles impersonnelles, la précision, la non ambigüité, les questions de faits, et la prévisibilité.

En revanche, la bureaucratie a développé une rationalisation dans toutes les sphères de la vie. Elle est ainsi devenue une véritable menace d'aliénation. La bureaucratie méprisant les valeurs personnelles, elle peut conduire à une mécanisation de l'homme et ses relations avec les autres. Elle peut produire une déshumanisation en effectuant toutes les opérations sur la base de calcul.

Dans l'analyse de l'aliénation, Weber a examiné l'aspect de l'impuissance et ceci dans deux directions. Tout d'abord, l'individu bureaucrate est considéré comme totalement impuissant par rapport à l'ensemble de l'organisation. Il ne peut ni changer le système, ni s'en sortir. Il n'est qu'un simple rouage dans une machine travaillant pour tout simplement accomplir la tâche qu'on lui a confié. Deuxièmement, les gouvernés sont tous aussi impuissants contre le mécanisme bureaucratique. Ainsi, ils sont contraints à une position d'impuissance, Islam (2005).

2.4- L'aliénation dans l'optique de la psychologie sociale :

Avec l'approche psychologique, nous sommes dans le transfert du sens du concept vers la personne observée. Cette approche adapte la recherche enquête. Les concepts d'aliénation et d'anomie traduisent les sentiments des individus envers eux-mêmes, les autres, les objectifs de l'organisation et les moyens utilisés pour réaliser ces objectifs. Ainsi, ces deux concepts se sont transformés en termes métaphoriques généraux qui comprennent une vaste gamme de mécontentements psychologiques personnels. Ces concepts se mesurent ultérieurement à travers des questions (satisfaction - non satisfaction). Ensuite, ces mesures se relient à des statuts socio-économiques, des préjudices, à l'extrémisme politique ou autres types de comportements non-conformes. De ce fait, la perspective de l'observateur a fragmenté et transformé les concepts dans l'approche psychologique.

Ni Durkheim ni Marx n'ont essayé de tester les phénomènes en mesurant les attitudes des personnes. C'est ce que tente l'approche psychologique.

Dans ses analyses, Seeman (1972) a démontré que des sens disparates existent pour la notion de l'aliénation. Ainsi, avant de procéder à l'analyse de cette notion, il faut bien en préciser le sens. Si nous

trouvons des corrélations faibles ou modestes entre les types d'aliénation, l'argument de Seeman considérant que les différents types d'aliénation sont distincts sera confirmé. Seeman affirme qu'il existe "six dimensions d'aliénation " ou "voies fondamentales qui ont été utilisées pour examiner l'aliénation ", Seeman (1959) ; Seeman (1972).

Ces voies ont été nommées et opérationnalisées de la manière suivante :

a) L'impuissance : il n'y a pas grand-chose que je peux faire face aux problèmes importants auxquels je fais face aujourd'hui.

b) L'insignifiance : les choses sont devenues si compliquées dans le monde d'aujourd'hui que je ne comprends vraiment pas juste ce qui se passe.

c) L'absence de normes : Pour avancer dans le monde d'aujourd'hui, vous êtes presque obligé de faire des choses qui ne sont pas justes.

d) Aliénation culturelle : je ne suis pas très intéressé par les programmes de télévision, les films et les magazines que la plupart des gens semblent aimer.

e) Isolement social : Je me sens souvent seul.

f) Auto-aliénation dans le travail : Je ne bénéficie vraiment pas de la plupart des travaux que je fais, mais je sens que je suis obligé de les accomplir pour obtenir d'autres choses dont j'ai besoin et je veux.

L'impuissance :

L'impuissance pour Seeman est synonyme d'absence d'espérance. Cette dimension de l'aliénation est très étroitement liée à la notion du "contrôle interne par rapport au contrôle externe des renforts'', développé par Rotter, Jame & Rotter (1958). Le dernier concept renvoie au sentiment de contrôle personnel sur la situation de renforcement, par opposition à son avis que la présence de renforts dépend de conditions extérieures, comme le hasard, la chance ou la manipulation des autres.

Seeman considère que cette espérance, élevée ou basse, varie selon le comportement impliqué, par exemple le contrôle de la réussite scolaire ou les notes versus le contrôle du chômage. Cette espérance diffère aussi en fonction les domaines ou des cas. Le sentiment d'impuissance à l'égard de la guerre est différent d'un sentiment d'impuissance de se faire des amis.

Plusieurs chercheurs, concernés par la dimensionnalité de l'aliénation, proposent que l'impuissance est le facteur sous-jacent commun à toutes les dimensions de l'aliénation, (Seeman (1959); Neal & Seeman (1964); Eckhardt & Hendershot (1967); Israel (1971); Clark, (1959)).

Dans leur étude, Neal & Seeman (1964), ont mis l'accent sur l'impuissance comme une forme critique de l'aliénation. Cette étude a exploré la dimension de l'impuissance dans le contexte de "la société de masse". Le point de vue de la société de masse considère que la destruction de l'ancienne communauté a séparé l'individu des liens sociaux traditionnels et que cet isolement produit un sentiment d'impuissance qui peut être à la fois personnellement dévastateur et destructeur des processus démocratiques. Cette étude prédit également que l'absence de liens organisationnels sera associée à une forte impuissance. Selon les chercheurs, l'aliénation est une construction de l'espérance en ce qui concerne le contrôle personnel. Clairement, cette notion se distingue d'autres termes comme le désespoir, l'inadaptation, le malheur ou le négativisme généralisé. Les faibles espérances sur le contrôle des évènements et le désespoir peuvent être corrélées à un certain degré, dans certaines circonstances, mais ils ne doivent pas être assimilés. Le sentiment d'impuissance peut se produire dans de nombreux contextes, allant de l'impuissance par rapport aux sphères intimes de l'amitié et de l'affection, à l'impuissance dans les domaines de travail ou affaires internationales. De ce fait, en se référant à la théorie de la société de masse, les chercheurs ont montré que les organisations jouent un rôle de médiateur entre l'individu et l'État. Elles servent de rempart contre le développement de l'aliénation. L'individu adhère à l'organisation car elle offre une structure de médiation.

Mais les résultats de l'étude révèlent que, cette idée de la médiation ne doit pas être prise pour acquise. La clé de la question réside dans les différents sens attachés à la vie de l'organisation par le fonctionnaire manuel par rapport aux fonctionnaires non manuels. Par exemple, pour le groupe des cols blancs ou des professionnels, la chambre de commerce sert comme un instrument de mobilité personnelle alors que pour les ouvriers le syndicat est en grande partie l'instrument de la sécurité du groupe et du bien-être économique partagé.

L'insignifiance:

Cette deuxième dimension de l'aliénation renvoie au sentiment de comprendre les événements dans lesquels l'individu est engagé. On peut parler d'un niveau d'aliénation élevé lorsque la personne ne sait pas ce qu'il faut croire, lorsque les normes minimales de clarté dans la prise de décisions ne sont pas respectées. L'idée de l'insignifiance comprend des situations d'incertitudes, résultant de l'obscurité des règles et l'absence de critères clairs pour résoudre les ambiguïtés.

Alors que le premier sens de l'aliénation se réfère à la capacité à contrôler les résultats, ce second sens se réfère essentiellement à la capacité à prédire les résultats comportementaux.

Cette deuxième dimension de l'aliénation est logiquement indépendante de la première, car, dans certaines circonstances, l'espérance de contrôle personnel des événements ne coïncide pas avec la compréhension de ces événements. La représentation populaire de cette idée est celle de l'aliénation l'intellectuelle. La description suivante de Mills clarifie ce point de vue :

« L'intellectuel qui reste libre peut continuer pour en savoir plus et plus sur la société moderne, mais il trouve les centres d'initiative politique et de moins en moins accessibles... Il s'agit de se sentir impuissant dans le sens fondamental qu'il ne peut pas contrôler ce qu'il est en mesure de prévoir », Mills (1951).

La même distinction se retrouve dans une étude empirique sur les valeurs affectant la mobilité chez les juifs et les italiens : "Pour les Juifs, il y avait toujours l'espoir que tout pourrait être compris, même si tout ne peut pas être contrôlé", McClelland (1958).

L'absence de normes :

La troisième dimension du thème de l'aliénation est dérivée de la description de Durkheim de l'« anomie », et se réfère à une condition d'absence de normes.

Cette troisième dimension de l'aliénation est logiquement indépendante des deux dimensions discutées ci-dessus. Le sentiment que les moyens qu'on utilise ne sont pas forcément approuvés par les normes sociales peut varier indépendamment de l'espérance de l'individu que son propre comportement déterminera son succès (ce que Seeman a appelé « l'impuissance ») ou sa conviction qu'il fonctionne dans un monde intellectuellement compréhensible (« l'insignifiance »).

Certaines études ont considéré le conflit de normes comme une autre facette ou une dérivée de l'absence de normes. Par exemple, Karen Horney a décrit les difficultés d'une personne qui intègre dans sa personnalité des normes contradictoires ou des conflits de normes comme par exemple, la contradiction entre une norme qui valorise la réussite matérielle tout en la rendant inaccessible pour de très nombreuses personnes, DeGrazia (1948).

L'isolement : Cet usage est plus fréquent dans les descriptions du rôle de l'intellectuel, où les auteurs se réfèrent au détachement de l'intellectuel de normes culturelles populaires. Seeman cherche à maintenir une concentration constante sur l'espérance et les récompenses. Pour Seeman, l'isolement social est la faible espérance pour l'intégration et l'acceptation sociale.

Cette dimension de l'aliénation peut être définie en termes de valeurs de récompense : l'aliéné dans le sens d'isolement est celui qui, comme l'intellectuel, attribue une faible valeur aux objectifs ou croyances qui sont généralement très appréciés dans la société donnée. De toute évidence, cet usage ne fait pas référence à l'isolement comme un manque d'"adaptation sociale", de sécurité, ou d'intensité des contacts sociaux d'un individu.

Dean a développé une échelle pour les trois dimensions : l'impuissance, l'insignifiance et l'isolement social où il mesure l'isolement social par l'intensité des amitiés de l'individu. Pour Seeman, cette définition n'est pas très pertinente, pour trois raisons. Tout d'abord, cette définition est très proche de l'adaptation sociale. Ensuite, l'amitié peut dépendre de simples différences individuelles (par exemple, certaines personnes sont sociables et certains ne le sont pas). Enfin, cela lui semble que cela n'a rien à voir avec les racines historiques de l'aliénation.

L'auto-aliénation : Être aliéné dans ce sens, c'est être conscient d'un écart entre l'image de soi idéal et l'image de soi réelle.

L'idée de base contenue dans la théorie de l'auto-aliénation, c'est l'idée de l'activité intrinsèque significative : est auto-aliénée la personne qui réalise une activité seulement pour la récompense qu'elle procure, cette récompense se trouvant en dehors de l'activité elle-même. Le fonctionnaire qui travaille uniquement pour son salaire, la femme au foyer qui cuisine tout simplement pour en finir au plus vite, etc. sont des exemples d'auto-aliénation. C'est un engagement dans un travail qui n'est pas intrinsèquement récompensé.

Pour Seeman, l'auto-aliénation repose sur les éléments suivants :

1) L'individu est douloureusement conscient de la différence entre son image de soi et sa vraie image de soi.

2) Il n'a pas réussi à réaliser son plein potentiel humain.

3) Il devient aliéné en effectuant un travail insatisfaisant ou non créateur.

Dans ses études, Seeman adopte une perspective de psychologie sociale. L'auto-aliénation dans le travail se réfère aux perceptions subjectives qu'ont les individus sur les conditions objectives de leur travail, Seeman (1975). L'auto-aliénation est décrite comme comprenant trois types d'auto-aliénation : le méprisé, le déguisé et le détaché, Seeman (1983). Ceux qui ont suivi la tradition de Seeman soulignent l'importance du travail empirique sur les problèmes de l'aliénation. En commençant avec ces trois concepts clairement formulés, ils ont cherché à identifier empiriquement les différents types et degrés

d'aliénation. Une fois que les mesures d'aliénation ont été développées, ils ont pu les utiliser comme variables pour en tirer des conclusions à la fois sur les conditions génératrices de l'auto-aliénation et ses conséquences comportementales. Ainsi, l'approche psychologique sociale a mis l'accent sur l'importance de la mesure comme une première étape dans le développement de généralisations empiriques sur les causes et les conséquences des aliénations, Zeller, Neal, & Groat (1980).

En conséquence, l'insignifiance a été conceptualisée comme le manque de prévisibilité des événements sociaux, comme la complexité perçue et l'expérience du chaos. L'impuissance a été considérée comme le fait que l'individu considère qu'il a une faible probabilité de contrôler les événements. L'absence de normes a été définie comme la croyance que le comportement désapprouvé socialement est nécessaire dans l'atteinte des objectifs. Et enfin, l'isolement social a été considéré comme l'expérience d'un clivage social entre soi et les autres.

Bien que le concept de l'aliénation soit un concept multidimensionnel, l'impuissance et l'insignifiance sont considérés comme les pierres angulaires pour pouvoir l'examiner.

2.5- L'aliénation dans l'optique politique :

Après avoir évoqué, les différentes approches de l'aliénation (économique, sociologique, psychologique), il nous a paru intéressant d'invoquer l'aliénation dans le domaine de la politique.

Selon leurs arguments, la structure politique offre peu d'opportunités pour l'expression directe de ressentiment généralisé et les aliénés manifestent leurs sentiments par la seule manière possible : en refusant de participer à l'ordre politique. La personne politiquement aliénée est plus susceptible de se retrouver parmi les non électeurs pour les élections nationales. Cependant, au niveau de la communauté, la vie politique tourne le plus souvent autour de questions spécifiques qui fournissent à l'aliéné l'expression directe des sentiments négatifs. Le résultat est alors à l'inverse une relativement forte participation de l'aliéné dans les élections locales. L'aliéné, d'autre part, répond à l'absence de possibilité, sur le plan national, en devenant apathique. Pourtant, quand il distingue sa participation au processus de prise de décision, il s'investit fortement, sur la scène politique, mais négativement sur le plan national comme local, Thompson & Horton (1960).

Pour tester l'aliénation politique, les chercheurs ont mis l'accent sur la dimension de l'impuissance. Ils ont développé un index qui comprend les thèmes suivants :

1- La perception de la structure du pouvoir de la communauté : "Dans cette communauté, certaines organisations et individus ont plus à dire sur ce qui sera fait que d'autres".

2- La perception de l'influence dans la structure du pouvoir : "Le problème avec cette ville, c'est que le citoyen moyen ou médiocre comme moi a peu de chances d'influer sur ce qui se fait ici".

3- La perception de la possibilité de bénéficier de la sécurité de l'emploi : "Peu importe comment vous votez ou ce que vous voulez, les gens dans la fonction publique en général font ce qu'ils veulent de toute façon."

4- La perception d'un accord avec les puissants : "La plupart du temps, je suis d'accord avec ce que les personnes importantes veulent faire dans cette communauté".

Dans leur étude, les chercheurs ont intégré plusieurs variables pour tester la relation entre la position sociale et l'aliénation politique : emploi, niveau d'éducation, âge, durée de résidence dans la communauté. Ils ont constaté que les gens qui manquent de pouvoir économique ont également tendance à se sentir aliéné du pouvoir politique. Les statuts socio-économiques inférieurs sont, en effet, susceptibles d'être dépossédés du pouvoir politique. La perception de l'aliénation a peu d'impact sur l'intérêt des électeurs et la participation à des problèmes locaux. Mais, l'aliénation a une influence notable sur les intérêts manifestés et sur son expression dans les bureaux de vote (voter par oui ou non ou rester passif). Dans un échantillon d'électeurs inscrits dans une petite ville du Midwest américain, il a été constaté que l'aliénation politique se produit de manière disproportionnée parmi les personnes en emplois peu qualifiés, ayant un niveau d'éducation formelle relativement bas, dans les groupes plus âgés et qui résident depuis longtemps dans la communauté. L'aliénation politique n'était pas liée significativement au taux d'activité politique déclaré par les individus mais plutôt à leurs objectifs. Les électeurs aliénés étaient plus susceptibles que les autres de voter contre un prélèvement de la taxe scolaire. Les électeurs aliénés étaient également plus susceptibles que les autres de se tromper dans leurs estimations sur les forces de vote pré-électorale ; ils se considéraient plus souvent être du côté des gagnants. Les électeurs aliénés sont donc moins précis que les autres dans leur évaluation de la tendance de l'opinion politique dans la communauté. Les électeurs aliénés tendent à ne pas participer aux élections nationales alors qu'ils participent aux élections locales. Leur réponse apathique au niveau national résulte de la perception de leur importance. Au niveau de la communauté locale, même si leur pouvoir n'est pas sensiblement plus fort, ils sont en mesure de trouver dans leurs quartiers le soutien social qui les amènent à croire que ceux qui leur ressemblent sont une majorité, Eckhardt & Hendershot (1967).

3-LES ORIGINES DE L'ALIENATION :

Nous passons maintenant à l'exploration des fondements du concept d'aliénation.

3.1- Les valeurs culturelles :

Les recherches dans la culture nationale montrent que des valeurs communes persistent malgré la modernisation et que la nation reste une unité clé de l'expérience partagé et que ses institutions éducatives et culturelles façonnent les valeurs de presque tout le monde dans cette société, Ingelhart & Baker (2000).

Évidemment, les pays diffèrent sur un large éventail de valeurs culturelles. C'est là que réside la difficulté à comprendre comment le contexte organisationnel et les pratiques de gestion, comme le soutien de la direction et les caractéristiques de l'emploi, peuvent influencer les expériences de l'aliénation chez les fonctionnaires dans différents pays.

Nous considérerons l'importance de l'aspect culturel en examinant les différentes perceptions de l'aliénation.

3.2- Les styles de leasdership :

Les styles de leadership peuvent être classés en leadership transactionnel et leadership transformationnel. Le premier est basé sur des échanges transactionnels entre managers et subordonnées. Le second est basé sur des relations plus personnelles entre managers et subordonnés. Le style traditionnel de management des employés est le style transactionnel, (Bass (1985). Les organisations bureaucratiques sont renforcées par le style transactionnel de leadership, qui maintient des limites structurelles entres les managers et les subordonnées et intensifie ainsi les sentiments d'aliénation, Sarros et al. (2002). Le style transformationnel de leadership, inclue un échange d'ordre supérieur dans lequel les récompenses sont souvent intangibles, prenant en considération les besoins personnalisés des subordonnés, Sarros et al. (2002).

Dans la théorie du leadership implicite (Culturally endorsed implicit leadership theory CLT), les chercheurs ont émis l'hypothèse que les valeurs culturelles façonnent la mesure dans laquelle les employés acceptent l'influence d'un style de leadership particulier. Par exemple, dans les sociétés Occidentales individualistes, le leadership qui permet la prise de décision participative aux sera communément admis mais on doutera de l'efficacité de ce style dans les sociétés orientales collectivistes. Les pays collectivistes sont caractérisés par peu d'évaluation personnelle, des récompenses de groupe et le fait de prendre soin de l'harmonie du groupe. Le personnel s'identifie à

l'organisation et les individus attendent le soutien de l'organisation dans les périodes économiques difficiles. Une situation opposée existe dans les pays individualistes.

Ainsi, les valeurs structurent des hypothèses implicites sur le leadership dans les sociétés. Du coup, l'alignement du style de leadership avec les attentes des employés sera crucial pour différents sujets tels que la motivation, la performance et le sentiment d'appartenance des employés ou l'aliénation dans le travail, House et al. (2004).

Dans les pays à forte distance hiérarchique, le style autocratique domine plutôt que celui de soutien ou participatif. En cas de forte distance hiérarchique, les organisations adoptent le style paternaliste. Les expériences de l'aliénation peuvent être liées à la distance hiérarchique lorsque les gestionnaires et les organisations ne parviennent pas à protéger les employés. Ainsi, le fait d'avoir recours au soutien de la direction et aux emplois psychologiquement stimulants sera moins saillant dans les pays à forte distance hiérarchique que dans les pays à faible distance hiérarchique. Alors que les pays à faible distance hiérarchique favorisent l'autonomisation plutôt que la protection des salariés, Banai & Reisel (2007).

3.3- Les caractéristiques de l'emploi :

Les études sur la relation entre les caractéristiques de l'emploi et l'aliénation ont constaté qu'en général, les fonctionnaires qui sont engagés dans un travail monotone, où les machines donnent le rythme ou un emploi étroitement supervisé sont plus susceptibles d'être aliénés. Ces fonctionnaires aliénés vivent un retrait psychologique et une implication réduite au travail (Aiken & Hage (1966) ; Blauner (1964)). C'est l'inverse pour les fonctionnaires qui sont chargés d'effectuer des tâches intrinsèquement intéressantes.

3.4- Le contexte de travail :

Le contexte de travail est parmi les facteurs qui tracent un environnement fertile pour l'occurrence de l'aliénation. Plusieurs éléments se manifestent pour décrire ce contexte. Nous discuterons principalement de la formalisation, la bureaucratisation et la centralisation.

La formalisation est définie comme le fait de mettre l'accent sur les règles écrites, les règlements et les procédures. Le fait de surveiller la conformité aux règles, la codification de l'emploi ou la spécification de l'emploi renforce la probabilité d'aliénation.

Des niveaux élevés de formalisation impliquent que les supérieurs prescrivent des routines de travail plutôt que de permettre aux fonctionnaires de décider comment les choses seront faites, Agarwal (1993). Cette prescription, à son tour, peut aggraver les sentiments d'insignifiance et d'impuissance.

Ensuite, la bureaucratisation se réfère à la tendance à tout gérer par l'ajout de contrôles et procédures. Elle peut devenir un facteur d'aliénation, vu que la bureaucratisation limite l'autonomie des employés, Kohn, (1971).

Le contrôle bureaucratique a rapidement été soupçonné de favoriser le détachement du travail. En agrandissant la distance entre les employés et les décisionnaires dans l'organisation et en diminuant la liberté individuelle des employés au travail, Blauner (1964), il produit des sentiments d'impuissance Gouldner (1952).

Certains ont affirmé que les contrôles bureaucratiques ont autant de potentiel d'aliéner les fonctionnaires que les lignes industrielles d'assemblage, Braverman (1974). De ce point de vue, les contrôles qui visent à limiter le pouvoir discrétionnaire des fonctionnaires, telles que la surveillance étroite, deviennent un type d'automatisation comme une machine. Le pouvoir discrétionnaire réduit qui découle de plus de contrôle de la part de l'organisation peut séparer le fonctionnaire des objectifs organisationnels, ce qui supprime sa participation à la production et diminue son sens du travail, Gross (1953). Cette aliénation peut être particulièrement manifestée dans les organisations où les attentes d'autonomie et de participation sont en contradiction avec les notions de contrôle bureaucratique, (Greene (1978) ; Miller (1967)).

À l'opposé, il existe dans la littérature des suggestions que le contrôle bureaucratique réduirait l'aliénation en fournissant les conseils nécessaires, qui clarifient la responsabilité de l'emploi et soulagent le stress lié au rôle, Adler & Borys (1996). De même, certaines études, prévoient que, la formalisation réduit le conflit de rôle et sert ainsi comme un moyen de connexion entre l'employeur et l'employé, ce qui réduit l'acuité des sentiments d'aliénation, DeHart-Davis & Pandey (2005).

La Centralisation, se réfère au processus dans lequel les activités tels que la planification et la prise de décision se rassemblent dans un groupe particulier, la direction de l'entreprise, Weber (1902/1948). Le pouvoir est inégalement réparti entre les positions sociales et la participation à la prise de décision. Quand l'autorité devient centralisée, elle limite la capacité du fonctionnaire à exercer la maîtrise de soi, ce qui accroît le risque de son l'aliénation. La participation à la prise de décision offre aux employés la possibilité de posséder leurs projets. Ainsi, leur engagement dans l'organisation se développe, ce qui conduit finalement à la réduction de l'aliénation, Chiaburu, Thundiyil, & Wang (2014).

Les résultats de plusieurs études suggèrent que les organisations très centralisées qui offrent une autonomie limitée aux individus pour exercer leurs tâches ainsi qu'une participation limitée dans la prise d'un large nombre de décisions sont susceptibles d'avoir des taux élevés d'aliénation dans le travail,

Aiken & Hage (1966). Blauner soutient que les fonctionnaires ont de forts sentiments d'impuissance dans des secteurs tels que le textile et automobile. Les fonctionnaires y ont peu de contrôle sur les conditions d'emploi aussi bien concernant les politiques de l'entreprise que le processus du travail, Blauner (1964).

Dans une étude dans le secteur de la santé, Pearlin a noté une plus grande aliénation chez les infirmières dont la structure autoritaire était rigide et impersonnelle, Pearlin (1962) .D'autres études suggèrent que les organisations caractérisées par une autorité hiérarchique rigide souffrent de problème de cohésion entre les fonctionnaires, (Blauner, (1964); Kover (1963-64); Aiken & Hage (1966)).Ce manque de cohésion devrait se traduire par un niveau élevé d'aliénation entre les collègues de travail.

3.5- Les différences individuelles :

Les recherches ont identifié plusieurs types de différences individuelles qui sont associés à l'aliénation : la nécessité de la réalisation ou la volonté d'une personne de faire des efforts vers l'accomplissement d'un but, Barrick, Mount, & trauss (1993), le locus de contrôle ou la mesure dans laquelle les individus croient qu'ils peuvent influer sur les événements qui les touchent, Rotter (1966). Finalement, les éthiques protestantes de travail : une croyance que le travail est souhaitable et enrichissant, Furnham (1990). Les études ont révélé une association négative entre ces trois antécédents et l'aliénation (Par exemple, Banai, Reisel, & Probst (2004); Hirschfeld & Feild (2000)).

3.6-Les facteurs de stress :

L'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle peuvent être liés positivement à l'aliénation Michaels et al . (1988). L'ambiguïté de rôle se réfère à l'absence d'informations claires en ce qui concerne les attentes d'un rôle, ou les conséquences de la performance de ce rôle alors que, le conflit de rôle se réfère à l'incompatibilité entre le rôle et les attentes, Kahn et al. (1964).

4- LES REPERCUSSIONS DE L'ALIENATION :

Les effets de l'aliénation se généralisent dans d'autres domaines de la vie sociale : le manque de contrôle dans le travail conduit à un sentiment de manque de contrôle dans les affaires politiques et sociales. Les actes hostiles entre les groupes s'accroissent. L'aliénation dans le travail encourage le désengagement à l'ordre normatif en général, Seeman (1967).

Les origines théoriques énoncent un schéma triangulaire. Les conditions sociales structurelles telles que le décroissement des liens et l'émergence de procédures de travail rationalisées ont pour conséquence de développer le désengagement des employés. Ces effets, qui prennent une forme d'aliénation comme l'isolement, l'impuissance et l'auto-aliénation, conduisent à leur tour à des conséquences négatives sur

les attitudes et les comportements (comme par exemple, le retrait des activités politiques ou des mouvements de masse), Seeman (1967).

Selon Allen & Lafollette (1977) les organisations où nous observons un manque d''autonomie offerte aux employés et qui ne sont pas autorisés à participer à la prise de décisions créent une terre fertile, susceptible d'accroître les degrés d'aliénation.

Le manque de liberté ou d'autonomie conduit à l'impuissance et les individus qui ont un sentiment d'impuissance peuvent se livrer à des comportements destructeurs tels que le sabotage pour tenter de reprendre le contrôle sur les événements, Ambrose, Seabright, & Schminke (2002).

Seeman a mené une étude sur un échantillon de fonctionnaires d'une communauté suédoise. Son but était de discerner les conséquences de l'aliénation dans le travail se déclarant par l'auto-aliénation. Il a pu en distinguer plusieurs. Le fonctionnaire aliéné n'est pas davantage hostile aux minorités ethniques, moins bien informées et engagées dans les sujets politiques. Il est moins optimiste ou intéressé par la possibilité d'exercer un contrôle sur les événements sociopolitiques. Et il est plus parfois désorienté.

La mesure de l'aliénation dans le travail a pris en considération les diverses caractéristiques des fonctionnaires suédois qui ont été interrogés. Le chercheur a identifié que la perception de l'aliénation était plus élevée chez les fonctionnaires manuels que chez les professionnels. Les personnes qui touchent un revenu élevé expriment niveau d'aliénation plus bas. Idem, pour celles qui insistent sur les caractéristiques intrinsèques de leur travail, contrairement aux employés qui encaissent un bas revenu, et qui expriment peu d'intérêt pour discuter de leur travail avec les autres.

Une haute impuissance et un faible niveau de connaissance politique vont de pair, tant pour les fonctionnaires manuels que non manuels.

Il est tout à fait possible que les effets de l'aliénation dans le travail soient tempérés par le système social environnant. Dans le cas présent, la Suède moderne, qui se caractérise par un ordre social relativement stable, très organisé, fondamentalement démocratique et économiquement avancé peut trouver un niveau faible d'aliénation. Il est toutefois possible que l'aliénation dans le travail, en particulier au niveau des employés à faible revenu, diffère aux États-Unis ou en France.

Néanmoins, les résultats analysés dans cette étude sont suffisamment variés pour incarner les différents « dynamiques » qui sont dérivées du marxisme et de la théorie de la société de masse.

A noter que ces résultats se produisent ou dépendent de principes suivants :

1- Le principe de frustration-agression : L'aliénation dans le travail construit des frustrations qui se libèrent dans les actes d'hostilité ethniques.

2- Le principe de substitution : Étant donné que l'aliénation dans le travail ne fournit pas les nécessaires satisfactions intrinsèques, les fonctionnaires sont entraînés à rechercher un substitut. Généralement, ils recherchent des satisfactions superficielles, par le biais du statut ou du pouvoir, par exemple.

3- Le principe de l'apprentissage social ; Quand les gens prennent conscience des expériences d'aliénation dans le travail, ils se rendent compte qu'ils sont l'objet d'un contrôle par d'autres. Cet apprentissage est appliqué à un large éventail de sphères, jusqu'à des affaires sociopolitiques dans lequel une impuissance est affichée.

De plus, l'aliénation influence plusieurs variables liées aux attitudes des fonctionnaires. Parmi ces principaux indicateurs de l'aliénation, on trouve : le manque d'engagement aux objectifs organisationnels, la perception que leur emploi est simplement un outil, etc. L'évitement de l'autonomie, de la responsabilité, la recherche d'un statut plus élevé ou l'engagement dans des activités non professionnelles sont parmi les conséquences comportementales de l'aliénation Ces employés ne participent pas personnellement au processus du travail et ne sont pas impliqués personnellement dans leur travail. Leur seul but, est d'encaisser l'argent, Shepard (1970).

La satisfaction au travail peut être basée sur l'évaluation des employés dans leur travail, Brief & Weiss, (2002). L'implication dans l'emploi se réfère à la mesure dans laquelle les individus s'identifient psychologiquement à leur emploi, Lassk et al. 2001), alors que l'identification organisationnelle est la mesure dans laquelle un individu s'identifie à l'organisation. L'engagement organisationnel se réfère lui à l'attachement psychologique d'un individu à son organisation, O'Reilly & Chatman (1986). L'insécurité dans l'emploi signifie la mesure dans laquelle l'individu craint d'être licencié, Armstrong-Stassen (2006). Ainsi, les employés aliénés connaîtront un faible niveau de satisfaction au travail, de participation, d'identification et d'engagement. Ils perçoivent également un niveau élevé d'insécurité dans l'emploi. Ceci est dû au fait qu'ils se sentent éloignés de leur emploi et sont moins attachés à leur organisation, Chiaburu, Thundiyil, & Wang (2014).

D'autre part, les employés aliénés peuvent exprimer des symptômes de retrait. Selon, Cummings & Manring (1977), une relation positive existe entre l'aliénation, qu'ils considèrent comme une forme psychologique de dissociation et l'absentéisme, qui est un comportement de retrait.

L'isolement en milieu de travail est une construction psychologique qui définit l'isolement perçu des employés par rapport à leur organisation et leurs cllègues. L'isolement par rapport à l'organisation se mesure par le soutien que le superviseur et l'organisation donnent aux employés et dans quelle mesure les contributions de l'individu sont prises en considération. D'autre part, l'isolement par rapport aux collègues signifie jusqu'à quel point un employé se sent isolé de ses collègues et des autres fonctionnaires. Il y a également une relation entre l'isolement dans l'organisation et l'engagement social, Mulki et al. (2008).

Les dimensions de l'aliénation dans le travail ont partiellement médié la relation entre l'injustice organisationnelle et l'engagement organisationnel. L'injustice distributive perçue encourage les individus à évaluer la procédure dans son ensemble pour s'assurer de l'équité du résultat. Lorsque les employés n'ont pas la possibilité de contrôler comment la décision a été prise, ils subissent les décisions et les résultats et, par la suite, se sentent impuissant.

Un environnement organisationnel dans lequel chaque employé n'est pas également récompensé et les ressources ne sont pas réparties de manière équitable, provoque le sentiment d'isolement social. En outre, un employé dont les préoccupations, les points de vue, les besoins et les opinions ne sont pas considérés dans le processus de prise de décision, se sent isolé.

De même, une relation positive est posée entre l'aliénation et l'intention de quitter son emploi. En effet, les employés aliénés sont moins attachés à l'organisation et ont moins de raison d'y rester, Golden, Veiga, & Dino (2008).

Le burnout ou l'épuisement professionnel, cet état de fatigue mentale et ces tensions causées par le stress, peut être exacerbé par l'aliénation, Maslach & Jackson (1981). Les employés aliénés croient qu'ils ne possèdent pas les ressources tels que le soutien social au travail qui leur permettraient de faire face aux facteurs liés au stress. Cela peut conduire non seulement à un renforcement du stress et à de l'épuisement professionnel, mais aussi à d'autres symptômes tels que les maux de tête, les douleurs dans la poitrine et la nervosité, Armstrong-Stassen, M (2004).

Plusieurs recherches ont prouvé une relation significative entre l'aliénation et plusieurs formes de diminution de performance comme une moins bonne exécution des tâches, une baisse des comportements de citoyenneté organisationnelle et le développement de comportements contreproductifs, Berry, Carpenter & Barratt (2012). L'aliénation diminue l'accessibilité aux ressources et la connexion avec les collègues, en conséquence les taux d'exécution des tâches et les comportements de citoyenneté organisationnelle se réduisent, Armstrong-Stassen (2006). Les comportements contre-

productifs se réfèrent à des comportements intentionnels visant à nuire à l'organisation, Sackett (2002). Les employés aliénés sont mécontents de leur emploi, sont plus susceptibles de se plaindre et intentionnellement évitent ou ignorent le travail.

5- L'ALIENATION DANS LE TRAVAIL :

L'aliénation dans le travail est un état de désengagement psychologique qui se généralise dans l'image de soi et dans les relations sociales à l'intérieur et à l'extérieur du travail. Ce type d'aliénation se caractérise par le désengagement du processus de travail car les conditions de travail nuisent à la satisfaction des besoins intrinsèques de l'individu, Banai & Reisel (2007).

D'après Kanung (1992), l'aliénation dans le travail se réfère à un état psychologique du fonctionnaire qui repose sur plusieurs éléments : a) L'employé se sépare cognitivement de son travail et d'autres contextes liés au travail. b) L'employé qui échoue de réaliser les objectifs à travers les comportements liés au travail et à l'organisation, perçoit un sens de frustration et les effets négatifs qui l'accompagnent. c) un état d'apathie.

L'intégration dans une équipe de travail et l'appartenance à une organisation peut modérer l'aliénation dans le travail et bloquer ses effets négatifs parce qu'elles proposent des instruments de contrôle que l'employé peut utiliser pour faire valoir ses propres intérêts dans son travail. La communauté professionnelle offre également des liens affectifs liés au travail. Ces discussions sur son travail et celui des autres permettent aussi d'atténuer l'aliénation dans le travail.

Toutefois, il arrive souvent que le travail ne soit pas très gratifiant, bien qu'il soit toujours nécessaire. Les fonctionnaires ne parviennent pas toujours à le convertir en une source importante de satisfaction intrinsèque. Ils se limitent alors à tenter de faire que leur travail corresponde à un moment de vie acceptable permettant de créer des occasions, même minimes, d'humour, de sociabilité, de prise de décision, etc. à la fois triviaux et remarquables, Seeman (1967).

Il existe beaucoup de confusion entourant la question de l'aliénation dans le travail. Le problème semble provenir du fait que l'aliénation dans le travail est un concept complexe multidimensionnel pour lequel les définitions simples, les stratégies de recherche et les solutions sont plutôt rares. Le concept d'aliénation dans le travail a connu ses origines dans les œuvres de Marx, comme nous l'avons déjà développé. Ainsi, c'est la nature des tâches dans les contextes modernes (spécialisation des tâches et le manque de contrôle sur les activités de travail) qui génère un sentiment d'aliénation dans le travail, Mottaz (1981).

L'étude de Blauner (1964) sur les cols bleus dans quatre milieux industriels est importante pour l'analyse de l'aliénation dans le travail. Elle a appliqué quatre des cinq dimensions de Seeman dans le milieu de travail. Selon Blauner, l'impuissance existe lorsque les fonctionnaires sentent qu'ils ont peu de contrôle sur les activités de travail. L'insignifiance existe lorsque les fonctionnaires sentent qu'ils contribuent peu à l'ensemble du processus de production et, partant, ne voient pas l'importance de leur rôle. L'isolement se réfère à l'absence d'un sentiment d'identification avec l'organisation, ses objectifs, ou les collègues du travail. L'auto-aliénation existe lorsque les fonctionnaires estiment que leur travail n'est pas auto-réalisateur, c'est-à-dire que leur tâche n'est plus intrinsèquement gratifiante en soi, qu'elle n'est qu'un moyen pour réaliser d'autres fins. En revanche, dans cette étude, Balmer n'a pas considéré l'absence de normes comme une dimension distincte.

Dans son analyse Blauner (1964) détermine que les niveaux d'aliénation dans le travail varient selon le type de technologie ainsi que le type de structure organisationnelle. D'autres recherches ultérieures confirment cela (Aiken & Hage (1966) ; Kirsch & Lengermann (1971) ; Cotgrove (1972)). Les résultats de ces études indiquent que les paramètres des caractéristiques technologiques et structurelles du travail agissent fortement sur les conditions de travail, qui à leur tour expliquent les sentiments d'aliénation.

L'aliénation dans le travail est le résultat direct des conditions structurelles telles que les décisions centralisées, les règles, les procédures et les politiques formelles intégrées dans l'environnement bureaucratique de travail (par exemple (Aiken & Hage (1966); Blauner (1964); Braverman (1974); Seeman (1959), Seeman (1967) ; Seeman (1975)). Selon Mottaz (1981), l'aliénation résulte des conditions structurelles et sociales qui brisent le travail en unités discrètes et contrôlables limitant ainsi l'autonomie et la prise de décision de l'individu.

Dans une étude appliquée sur la force aérienne, Gross a noté que la grande importance accordée à l'application des règles dans l'organisation entraîne un sentiment d'insignifiance du travail, Worthy (1950).

Les aspects de la structure de l'organisation tels que la centralisation et de formalisation sont liés directement et/ou indirectement aux antécédents de l'aliénation dans le travail tels que l'impuissance, l'insignifiance et l'auto-aliénation, Sarros et al. 2002)

Certaines constructions et procédures de travail comme le contrôle centralisé sur les processus de travail, les tâches routinières non complexes, les règles et les instructions rigides provoquent une autonomie limitée et une réduction de la participation des employés (Blauner (1964) ; Braverman (1974) ; Seeman (1959) ; Seeman (1967) ; Seeman (1972) ; Seeman (1975)). Lorsque ces conditions de

travail contraignantes se produisent, les employés expriment des sentiments d'impuissance, d'insignifiance et d'auto-aliénation, (Ashforth (1989) ; Kakabadse (1986) ; Kohn (1976) ; Mottaz (1981)). Les structures rigides contribuent à l'aliénation dans le travail qui se manifeste par une perception d'impuissance et d'insignifiance. En privant l'individu des processus et des produits de son travail, c'est comme si on confisquait ses droits civiques, Aktouf (1992). Payne (1974) a montré que les fonctionnaires qui ont été aliénés par les autres fonctionnaires étaient également plus susceptibles de s'aliéner de l'organisation.

Les résultats de l'étude d'Aiken & Hage (1966), ont marqué l'histoire des recherches sur l'aliénation dans le travail. Le but de cette étude était d'examiner la relation entre deux dimensions organisationnelles (la centralisation et la formalisation) et deux types d'aliénation (l'aliénation dans le travail et l'aliénation des relations expressives). Par la centralisation, les chercheurs désignent le degré de participation des membres à la prise de décision. Par la formalisation, les chercheurs comprennent le degré de standardisation du travail et la marge d'écart autorisée à partir des normes. Ils ont fixé deux aspects pour tester la formalisation. Tout d'abord, la codification de l'emploi, c'est-à-dire la fréquence à laquelle les titulaires de postes doivent consulter les règles pour exercer leurs responsabilités professionnelles, et, ensuite, l'observation des règles, c'est-à-dire la fréquence à laquelle l'organisation contrôle les éventuelles violations des règles. L'aliénation dans le travail reflète un sentiment de déception lié à la carrière et au développement professionnel et une déception au niveau de l'incapacité de respecter les normes professionnelles. L'aliénation des relations expressives reflète l'insatisfaction dans les relations sociales avec les superviseurs et les collègues de travail.

Les chercheurs ont identifié que les organisations qui s'appuient beaucoup sur la hiérarchie sont des environnements fertiles pour les expériences de l'aliénation dans le travail et l'aliénation des relations expressives. De telles structures autoritaires centralisées affaiblissent la cohésion entre les membres du personnel. Une autorité hiérarchique stricte réduit les possibilités de communication entre les membres de l'organisation. Par conséquence, l'individu se sent aliéné de ses collègues. La centralisation agit donc fortement sur les deux types d'aliénation.

Le faible degré de participation dans la prise de décision a un impact différent sur la satisfaction au niveau des relations avec les superviseurs par rapport aux collègues. Une plus grande participation aux décisions organisationnelles se reflète positivement sur les relations avec les superviseurs tandis qu'envers les autres fonctionnaires, c'est plutôt un impact négatif.

Il existe une grande insatisfaction au travail dans les organisations où les emplois sont très rigides. En revanche, cette rigidité n'a pas d'effet néfaste sur les relations sociales dans l'organisation. Les

perturbations dans les relations sociales sont plus susceptibles de se produire dans un contexte d'une application stricte des règles. En outre, l'aliénation dans le travail dépend plus de la marge de liberté dont les employés disposent dans la prise de décision. Tandis que l'aliénation par rapport aux collègues de travail dépend davantage du degré de consultation des superviseurs dans l'accomplissement des tâches individuelles.

Certaines dispositions sont nécessaires pour maintenir un bon climat et une ambiance propice au travail. Une participation à la prise de décision, des emplois modérément structurés ainsi qu'une marge de manœuvre dans l'application des règles, sont des conditions à respecter.

Bien que Marx fût principalement intéressé par l'organisation économique et sa relation avec l'aliénation, cette étude indique que le problème de l'aliénation se produit également dans des organisations qui ne visent pas le profit comme les organismes de protection sociale, les écoles et les hôpitaux, publics et privés.

En résumé, plusieurs éléments ont des effets puissants et indépendants sur le degré d'aliénation dans le travail : la participation à la prise de décision, le niveau de formalisation, la codification de l'emploi et, l'observation des règles. La formalisation est la principale variable antécédente de l'aliénation des relations expressives.

Les deux types d'aliénation sont plus présents dans les organisations où on trouve un personnel professionnel ou qualifié, Etzioni (1964). Les organisations où les employés avaient de fortes attentes de participation à la prise de décision sont fortement susceptibles de développer une aliénation dans le travail si ces attentes ne sont pas comblées. Elles produisent alors une baisse des communications dans le personnel, ce qui à son tour renforce l'aliénation par rapport aux collègues.

De même, une étude sur les médecins, McKilany & Marceau (2011) montre qu'ils peuvent ressentir une forte aliénation au travail. Lorsqu'ils jouent un rôle mineur pour décider ce qu'ils vont faire et comment ils vont le faire, cela affecte leur santé physique et mentale. L'accroissement de la bureaucratisation accroît aussi leur aliénation, (McKilany & Marceau, 2011).

D'autres chercheurs ont proposé et testé des modèles intégrés sur l'aliénation dans le travail qui distinguent d'une part les processus aliénants ou les conditions de travail qui génèrent les sentiments d'aliénation, et, d'une part, les états d'aliénation ou les processus d'ajustement psychologiques à travers lesquels les employés réagissent face à leurs perceptions de l'environnement de travail, (Efraty, Sirgy, & C.B.Caliborne (1991) ; Michaels et al. (1988) ; Ramaswami, Agarwal, & Bhargava (1993)).

Les théoriciens contemporains de l'organisation, en s'alignant à l'approche marxiste, se sont mis d'accord sur la nature et les conditions de l'aliénation. Ils considèrent l'aliénation comme un état d'impuissance perçue par les employés quand ils échouent dans la satisfaction de leurs besoins d'estime et de réalisation de soi, Kanungo (1992).

L'impuissance et l'insignifiance sont les deux variables les plus examinées dans les recherches de l'aliénation dans le travail, Tummers & Dulk (2013).

5.1- De l'impuissance vers l'aliénation dans le travail :

Comme déjà expliqué, l'impuissance peut être assimilée à un manque d'autonomie au regard de l'emploi et de la participation. Les employés ont une liberté ou un contrôle limité sur les différentes activités de leur travail (Aiken & Hage (1966) ; Ashforth (1989), Mottaz (1981)). L'impuissance au travail c'est la perception de l'employé qu'il ou elle ne possède pas de contrôle sur les procédés nécessaires pour réaliser ses tâches (McKilany & Marceau (2011); (Suárez-Mendoza & Zoghbi-Manrique-de-Lara, (2008)).

L'autonomie de l'emploi est mesurée par l'étendue de la liberté d'action qui permet aux employés de changer leurs fonctions et leurs activités étant donné les contraintes techniques, bureaucratiques et hiérarchiques liées à leurs domaines de travail, (Aiken & Hage (1966) ; Ashforth (1989) ; Mottaz (1981)).

La participation concerne la mesure dans laquelle l'employé fournit une contribution ou a une influence sur les décisions stratégiques, tactiques et opérationnelles, Ashforth (1989).

Ces deux dimensions de l'impuissance sont supposés de produire des résultats similaires pour l'auto-aliénation, Spector (1986).

L'étude présentée par Blake Ashforth (1989) fait partie des expériences remarquables sur l'impuissance dans les organisations, Ashforth (1989). Il montre que l'impuissance implique un processus d'adaptation psychologique formé de trois étapes. La première phase concerne la réactance. Selon la théorie de réactance psychologique, la personne déclenche une réponse automatique, lorsqu'elle sent que sa liberté personnelle est réduite ou menacée. L'individu tente de retrouver le contrôle initialement prévu ou souhaité, Brehm & Brehm (1981). Ensuite, la deuxième phase correspond à l'inaptitude. Dans cette phase, l'individu apprend que ses tentatives sont en grande partie futiles et les abandonne. L'inaptitude est définie comme l'état qui se produit quand un individu perçoit qu'un résultat donné est indépendant de son comportement, Seligman (1975). La troisième phase est alors celle de l'aliénation dans le travail.

Il existe ici une contradiction entre la définition proposée par Ashforth et celle proposée par Seeman. D'après Seeman, l'impuissance c'est la perception de l'individu que les résultats sont au-delà de son contrôle, ce qui correspond plutôt à la définition de l'inaptitude. Alors que selon Ashforth, l'impuissance réfère plutôt à une absence réelle d'autonomie et de la participation.

Il paraît important de différencier entre l'impuissance et l'aliénation. Dans la pensée de Seeman, l'impuissance est une variante de l'aliénation alors que plusieurs chercheurs contemporains pensent que l'impuissance est un facteur qui détermine le "syndrome d'aliénation", (Blauner (1964) ; Shepard (1972) ; Kanungo (1979)).

Bien que cela soit discuté (e.g, Cummings & Manring (1977) ; Shepar (1972), un certain nombre de théoriciens comme, Dawis (1984), Rosse & Hulin (1985) soutiennent que « les tentatives pour changer les aspects indésirables dans le travail », « la réactance » ainsi que « les réajustements cognitifs », « l'inaptitude et l'aliénation dans le travail » sont des « familles de réponses alternatives » à une insatisfaction dans le travail. Ces formulations, cependant, ne précisent pas les mécanismes par lesquels une personne choisit une famille de réponse par rapport à une autre.

Il existe deux facteurs qui influencent la réactance : le niveau d'attentes de l'individu et la perception de la légitimité du contrôle. Étant donné que les attentes non satisfaites incitent à la réactance, un individu avec des attentes élevées a plus de risque de se sentir frustré. Il a ainsi plus de chances de s'engager dans la réactance avec des efforts de résolution des problèmes plus actifs et plus persistants. Ces efforts élevés se retrouvent par exemple chez les personnes ayant un besoin élevé de réalisation, d'estime de soi, un locus de contrôle interne et une personnalité de type A (e.g, Glass & Carver (1980) ; Zuroff (1980)). Les personnes qui désirent le maximum de leur emploi ont ainsi plus de risques de se sentir frustrés.

Ensuite, la perception de la légitimité du contrôle. Un contrôle est légitime dans la mesure où il est perçu conforme aux normes reconnues et acceptées. Dans ce cas, l'individu peut interpréter que son impuissance est appropriée. Lorsque le contrôle n'est pas perçu comme légitime, l'individu a plus de risques d'arriver à la phase finale de l'expérience de l'impuissance qu'est l'aliénation dans le travail.

Finalement, Ashforth aboutit à plusieurs conclusions. Tout d'abord, la réactance est positivement corrélée à l'inaptitude, indépendamment de l'ampleur de l'impuissance. Probablement, la réactance n'a pas permis de sécuriser une plus grande espace de contrôle. Même sous les conditions qui favorisent son utilité comme le faible niveau d'impuissance. Apparemment, la réactance avait engendré un "contre-réactance". Autrement dit, les gestionnaires, ont contre-attaqué. Ensuite, il montre l'existence d'un lien

positif entre l'impuissance et l'aliénation dans le travail. Il apparaît ainsi que l'impuissance affecte largement l'aliénation grâce à son impact sur l'inaptitude. Le modèle suggère que l'expérience de l'impuissance peut être très traumatique et entraîner ainsi, des sentiments de frustration, des comportements perturbateurs et, finalement, une perte de l'implication dans l'emploi aussi bien que dans l'identification organisationnelle. Inversement, il suggère que favoriser un sentiment de contrôle peut prévenir la frustration et la réactance. De plus, ce sens de contrôle joue sur la perception de la légitimité de l'organisation, favorise l'auto-efficacité et stimule l'implication.

Le plus souvent, face aux comportements perturbateurs ou apathiques, la direction adopte une réponse connue : le renforcement du système de contrôle. Le chercheur précise ici que les contrôles frustrent les attentes et les désirs de nombreuses personnes, liées à l'autonomie et la participation. Au contraire, cela favorise alors l'occurrence de tels comportements. Pour assurer l'ajustement au travail, il faut garantir moins de contrôle sur ces personnes, pas le contraire.

Malheureusement, l'ironie des systèmes de contrôle est qu'ils sont plutôt auto-validés : La conformité justifie les contrôles existants. La non-conformité justifie leur extension. Cette circularité, bien sûr, donne lieu à un cercle vicieux entre de plus en plus de contrôle et de plus en plus de déviance.

Des études ont évoqué des facteurs qui sont étroitement liés à l'impuissance. Parmi lesquels, une faible autonomisation de l'emploi et la présence de dirigeants qui n'accordent pas à leur subordonnés la chance pour agir. En effet, détenir le pouvoir ou contrôler les moyens d'accomplissement des tâches est considéré comme une ressource de travail important. Ceci, non seulement permet aux gens de faire face aux exigences professionnelles, mais aussi répond à un besoin fondamental d'autonomie, Deci & Ryan (2004). En outre, ces facteurs sont négativement associés à l'engagement organisationnel et l'effort exercé au travail Laschinger & Grau (2011).

Ainsi, l'autonomie peut être considérée comme une solution pour limiter les sentiments d'impuissance. La dimension de l'autonomie, c'est la mesure dans laquelle les employés peuvent structurer et contrôler comment et quand ils accomplissent leurs tâches particulières. Également, les approches participatives, renforcent les sentiments de contrôle personnel de l'employé. Les employés qui perçoivent des niveaux relativement élevés de contrôle au travail sont plus satisfaits, engagés, impliqués, et motivés. Ils fonctionnent mieux et tiennent plus de l'espérance. Ils ont moins de symptômes physiques et émotionnels. Leur perception d'ambiguïté et de conflits de rôle diminue. Ils s'absentent moins, et leur intention de quitter l'entreprise décroît. Un contrôle accru signifie une responsabilité accrue et souvent charge de travail accrue. Dans certaines circonstances, dans lesquelles ces effets négatifs possibles peuvent être jugés positivement de la part de l'individu. Précisément, dans les circonstances où l'individu

n'a pas la capacité d'exercer un contrôle de manière appropriée. Ainsi, il est prévu que l'augmentation de contrôle autorisé pour les employés, dans la mesure où ça influence sur le contrôle perçu, conduira à plusieurs effets positifs. D'une part, l'accroissement des sentiments de satisfaction, de la motivation et de la performance. D'autre part, les stress du rôle, les comportements de retrait, aussi bien que les niveaux de détresse physique et émotionnelle, s'estomperont, Spector (1986).

5.2- De l'insignifiance vers l'aliénation dans le travail :

L'insignifiance est la perception des employés que leur travail n'est pas important ou utile. Par exemple, parce qu'il n'a pas de valeur pour l'organisation ou pour les clients, Suárez-Mendoza & Zoghbi-Manrique-de-Lara (2008). L'insignifiance se réfère à la description de l'employé de l'intégration de l'employé dans le processus de travail, (Kohn (1976) ; Marx (1963) ; Seeman (1967) ; Seeman (1975)) Plus spécifiquement, l'insignifiance existe quand les employés perçoivent que leur contribution dans le processus global de production est insuffisante. Par conséquent, ils n'arrivent pas à saisir la pertinence de leur rôle dans ce processus Mottaz (1981).

Un état d'insignifiance dans le travail, génère un sentiment global de séparation ou d'aliénation du processus de travail, Sarros et al. (2002). Les sentiments d'insignifiance sont générés par un état cognitif où les individus n'arrivent pas à assimiler le système complexe des objectifs de l'organisation et leur relation à leur propre travail, Blauner (1964).

Une étude conduite auprès d'un échantillon de sages-femmes aux Pays-Bas a révélé que l'insignifiance du travail en particulier a eu une forte influence sur l'engagement organisationnel, l'effort exercé au travail et l'enrichissement travail-famille. Quand les sages-femmes se sentent aliénées de leur travail, ce sentiment influe négativement sur l'effort qu'elles mettent dans leur travail. De même, leur engagement organisationnel ainsi que leur enrichissement travail-famille, sont négativement affectés. Plusieurs facteurs contribuent à l'accroissement de la signifiance du travail. Tels que, l'appréciation du travail de chaque salarié, l'inhibition de l'occurrence des incidents de violence dans le milieu de travail ainsi que l'intérêt porté à l'employé. Il est nécessaire aussi, de ne pas se limiter au rôle, mais plutôt à la personne qui accomplit ce rôle.

Compte tenu des résultats de cette étude, les chercheurs affirment que le concept d'aliénation demeure un concept important dans les études d'organisation. D'où vient l'importance de conceptualiser et de mesurer les différentes dimensions de ce concept, Tummers & Dulk (2013).

L'impuissance et l'insignifiance, sont considérées comme les principaux antécédents de l'aliénation dans le contexte de travail. Ceci, est dû au fait qu'ils ont un fort impact sur plusieurs variables, tels que la

satisfaction du travail et le comportement de citoyenneté organisationnelle, Sarros et al. (2002) ; DeHart-Davis & Pandey (2005); Sulu, Ceylan, & Kaynak (2010) ; Suárez-Mendoza & Zoghbi-Manrique-de-Lara, (2008)). Ces deux dimensions sont aussi liées aux théories des caractéristiques de l'emploi. Cette théorie, soutient l'importance de prendre en compte la dimension de signification/insignifiance dans la conception des postes, Hackman & Oldham (1980). Alors que, la théorie de l'autodétermination focalise exclusivement sur l'impuissance, Deci & Ryan (2004).

En outre, la littérature suggère que les conditions du travail liées à l'impuissance et l'insignifiance sont des déterminants importants de l'auto-aliénation au travail, (Marx (1963) ; Blauner (1964) ; Kirsch & Lengermann (1971) ; Seeman (1967)). Leur raisonnement réside dans le fait que l'expression de soi dans le travail exige un certain degré d'autonomie ainsi qu'un certain sens du but dans l'exécution des tâches.

Lorsque ces facteurs sont absents, les fonctionnaires ne sont ni en mesure d'utiliser leurs capacités, ni à éprouver un sentiment d'accomplissement dans le travail. Ils ne trouvent pas leur travail gratifiant et promettant en soi, mais simplement une activité instrumentale, Blauner (1964).

L'auto-aliénation tend à être associé aux conditions d'impuissance et d'insignifiance d'une tâche, (Blauner (1964); Marx (1963); Seeman (1959); Seeman (1975)).

L'auto-aliénation peut se produire lorsque l'individu se sent aliéné du processus de travail qui fonctionne indépendamment de ses propres contributions. Les aspects du système formel de travail renforcent les rôles fonctionnels et les responsabilités de l'organisation ; les récompenses externes limitent les contributions créatives des employés. Dans cet environnement dépersonnalisé, les employés n'arrivent pas à satisfaire leurs besoins intrinsèques au travail et expriment des sentiments d'auto-aliénation. L'auto-aliénation est liée aux postes qui ne renferment pas de tâches suffisamment larges et profondes. De tels postes sont incapables de fournir aux employés des niveaux acceptables de satisfaction intrinsèque et d'engagement dans le travail, Mottaz, (1981).

Dans la revue de littérature, les chercheurs ont évalué l'étendue de l'auto-aliénation en testant deux dimensions. Premièrement, en demandant les employés si le travail représente un intérêt de vie central, Dubin (1956).Deuxièmement, si l'image de soi estimée est satisfaite au travail, Wilensky (1964).

Chaque indice de l'aliénation dans le travail, tente de saisir le sens du détachement de l'individu de lui-même et ses besoins intrinsèques de l'emploi, Sarros et al. (2002).

Afin d'explorer les motifs objectifs de l'aliénation, Kohn a adopté la démarche marxiste. Il a mené une étude auprès d'employés américains dans des professions civiles.

Le chercheur a distingué que quand les ouvriers ne travaillent pas sous une supervision directe, lorsqu'ils accomplissent une variété de tâches, et exercent un travail qui est pratiquement complexe, ils seront autogérés. Au contraire, quand les ouvriers exécutent des tâches répétitives et monotones, et exercent un travail peu complexe au fond, ainsi leur travail ne leur fournit pas une autogestion. Dans une société capitaliste, cette étude tourne autour de deux hypothèses. Premièrement, la perception de la perte de control sur le produit de soi. Deuxièmement, la perte de contrôle sur le processus de travail.

Évidemment, la possession, la position hiérarchique ainsi que la division du travail ont des effets sur l'aliénation. Mais, ces deux assomptions, présument, une influence clandestine de l'autogestion. Précisément, la supervision directe, la routinisation et l'enrichissement des tâches, jouent un rôle dans cette relation.

Selon Kohn, les études précédentes ont négligé les structures professionnelles. Ces études ont plutôt mis l'accent sur les réactions subjectives. Autrement dit, elles ont analysé, l'ennui et l'intérêt pour le travail, comme s'ils étaient les sources ultimes de l'aliénation. Ceci, indépendamment des structures professionnelles, qui donnent lieu à de telles réactions. Une telle approche ignore la possibilité de l'existence d'un écart entre les conditions auxquelles la personne est exposée et sa prise de conscience de ces conditions. Bien que l'existence ou la non-existence d'un tel écart est un problème en soi et qui peut être déterminée structurellement. De plus, les conditions perçues bénignes par le fonctionnaire peuvent avoir des conséquences néfastes, tandis que les conditions jugées ruineuses peuvent avoir des conséquences bénéfiques.

Les résultats de cette étude, fournissent une preuve supplémentaire que les différentes composantes de l'aliénation sont distinctes et devraient certainement être examinés séparément. Le fait d'occuper des postes à complexité réduite, conduisent les individus à percevoir un sentiment d'impuissance et d'auto-aliénation. Mais les personnes qui se sentent impuissants ou auto-aliéné ne sont pas particulièrement recrutés dans des emplois à complexité réduite. Concernant l'absence de normes, la relation à la complexité du travail semble être réciproque. Le fait d'être engagé dans des postes à complexité de fond réduite, conduit à la perception d'absence de norme. Mais en même temps, les personnes qui fuient les responsabilités sont plus capables d'être recruter dans tels emplois. En somme, il y a des preuves substantielles que le faite d'exécuter un travail à complexité limitée ou réduite entraîne effectivement, des sentiments d'aliénation. Il semble juste une présomption que la proximité de la supervision et la routinisation entraînent l'aliénation. Les résultats sont tout à fait en accord avec l'analyse marxiste sur les effets aliénants qui résultent au moment où les fonctionnaires perçoivent une perte de contrôle sur les conditions essentielles de leurs emplois. La propriété, la position hiérarchique, et la division du travail

ont des effets exigus sur les sentiments d'aliénation. Ceci, en le comparant à, l'effet de la proximité de la supervision, la routinisation, aussi que la complexité de fond.

Les pratiques professionnelles qui limitent les opportunités des employés pour qu'ils exercent une autogestion dans leur travail, induisent la perception de l'impuissance, de l'auto-aliénation et même l'absence de normes.

La perception de l'aliénation, est liée au contrôle accordé aux salariés au niveau de l'exercice de ses activités. Autrement dit, s'il maintient un contrôle significatif pour exercer son jugement indépendant, ses initiatives ou sa pensée, il ne percevra pas ce sentiment d'aliénation.

Mais, quel est l'intervalle de contrôle, qui, dans un groupe de prise de décision garantit à l'individu une maîtrise suffisante de ses conditions professionnelles. Et du coup, il se sent loin d'une expérience ou d'une perception d'un sentiment d'aliénation, Kohn (1976).

5.3- La mesure de l'aliénation dans le travail :

Clifford Mottaz, un professeur de sociologie américain. Ses recherches sur l'aliénation dans le travail, sont considérés comment un fondement de base. Il a instauré une échelle pour mesurer les dimensions de l'aliénation dans le travail aussi bien que ces antécédents. Cette échelle, demeure la clé de référence pour les chercheurs dans ce domaine, jusqu'à présent. Le point de pivot pour Mottaz, était la perspective de ''Divergence'' introduite par Seeman. Comme nous l'avons déjà évoqué, cette divergence prend généralement la forme d'un écart. D'un côté, la perception des conditions objectives du travail. De l'autre côté, les préoccupations individuelles. Plutôt, les besoins et les désirs ou les attentes.

Cependant, cette divergence était rarement mesurée. La plupart des recherches, étaient concernés par un seul volet de cette question de divergence. C'est plutôt l'aspect de la perception des conditions objectives.

Un autre problème des mesures existantes, c'est que la question de l'importance est négligée. Les différentes facettes de la situation du travail ne sont pas également évaluées par les fonctionnaires. En somme, un problème fondamental avec les mesures existantes de l'aliénation dans le travail c'est l'erreur de négligence des différences intrinsèques entre les fonctionnaires. En se concentrant uniquement sur la perception des conditions objectives de travail, nous préjugeons que ces conditions ont le même effet sur tous les fonctionnaires, indépendamment de leurs caractéristiques personnelles. Pour mesurer l'aliénation dans le travail, trois aspects étaient pris en considération. Les situations perçues ou réelles, les attentes ou situations voulues et finalement, l'importance accordé pour les conditions d'un climat de travail opportun, Mottaz (1981).

Pour Mottaz, l'auto-aliénation c'est la perception du fonctionnaire sur la réalité de certains aspects du travail. Les intervalles de réponse varient dans un continuum de quatre points ‘’tout à fait d'accord, d'accord, en désaccord et fortement en désaccord’’. Plus le score est élevé, plus que les répondants perçoivent les états d'auto-aliénation.

Chacune des formulations initiales était suivie par une seconde formulation qui tentait de déterminer les estimations de l'individu sur le même aspect du travail ; comment cet aspect "devrait être" Le même format de réponse a été utilisé. Plus le score est faible, plus les attentes accroissent.

La mesure de divergence est obtenue en soustrayant le score des ‘’situations voulues’’ des ‘’situations réelles/perçues’’.

La troisième composante dans la démarche de mesure est l'importance. Les répondants étaient invités à évaluer cinq conditions nécessaires pour avoir un climat de travail opportun, en termes de leur degré d'importance. Les réponses allaient de 1 à 10. Plus le score est élevé, plus la dimension est importante. La fiabilité de l'échelle d'auto-aliénation a été évaluée par l'intermédiaire d'Alpha de Cronbach, qui a donné un coefficient de fiabilité élevé de 0,875. Concernant la validité, une analyse factorielle pour les citations concevant l'auto-aliénation, ainsi que ceux de l'impuissance, de l'insignifiance, et les conditions de travail, a montré que les citations formées un facteur clairement distinct.

Aussi, Mottaz, a considéré, l'impuissance et l'insignifiance sont deux exigences de travail. Il les a qualifiées ainsi comme, les caractéristiques de la tâche. L'impuissance se réfère à l'absence de contrôle par rapport aux activités ou un manque d'auto-direction dans le travail. Alors que l'insignifiance est définie comme l'incapacité de l'individu à distinguer que la contribution de son poste dans le processus du travail est importante. L'incapacité à comprendre comment son rôle est lié aux activités des autres ou contribue au processus global du travail. Les coefficients de fiabilité pour les échelles de l'impuissance et de l'insignifiance étaient de 0,917et 0,790 respectivement. La validité du construit a été évaluée par une analyse factorielle qui, là encore, a donné des facteurs distincts.

De plus, le chercheur a sélectionné cinq conditions dont l'existence est primordiale pour fournir un climat de travail opportun : les conditions de travail adéquates, l'équité salariale, les opportunités de promotions, l'assistance du superviseur et finalement le soutien des collègues. Mottaz a considéré ces conditions comme des caractéristiques liées à la tâche. Il estime qu'ils peuvent influencer les expériences de l'auto-aliénation.

Quant aux variables démographiques, il s'est limité à six variables. Tels que, le genre, l'âge, l'éducation, la race, le statut matrimonial et la durée de travail dans l'organisation.

La recherche de Mottaz, a abouti à plusieurs contributions qui ont effectivement marquées l'histoire des recherches sur l'aliénation dans le contexte du travail. Cette zone qui souffre de pénurie de recherches pratiques.

Tout d'abord, il a constaté que, l'insignifiance suivi par l'impuissance, sont les antécédents les plus puissants au niveau de toutes les fonctions. Les résultats fournissent un appui empirique pour l'hypothèse suggérée par Marx et Blauner. À savoir, que c'est surtout la nature de la tâche qui génère des sentiments d'auto-aliénation dans le travail. L'échec de percevoir l'importance de la contribution de son emploi et le manque de contrôle au niveau de sa tâche, provoquent l'insatisfaction intrinsèque du travail. Ensuite, les employés qui disposent d'un niveau d'éducation élevé ont des attentes plus élevées. Ils accordent une plus grande importance aux besoins d'accomplissement dans le travail. Effectivement, ils sont à la recherche des valeurs intrinsèques dans les missions et les tâches qui leurs sont confiées. Donc ils sont plus sensibles aux conditions d'aliénation. Quant aux facteurs démographiques et les valeurs individuels portées au travail, ils semblent interagir avec la situation du travail pour produire différents niveaux d'auto-aliénation. Ainsi, la forme ou le contenu de l'auto-aliénation varie d'un milieu de travail à l'autre. Or, les caractéristiques de l'emploi expliquent le plus la variance dans l'auto-aliénation par rapport aux variables démographiques.

Dans certains milieux de travail, les opportunités de promotion et le soutien du superviseur jouent un rôle important dans la prédiction de l'auto-aliénation.

Si on cherche à évaluer avec précision l'aliénation dans le travail, il faut accorder une attention explicite à la «situation totale de travail." Il faut concevoir dans chaque milieu de travail une analyse spécifique. C'est une analyse triangulaire, qui regroupe les relations interpersonnelles au travail, les caractéristiques liées à la tâche, ainsi que les caractéristiques de la tâche.

En outre, les caractéristiques de chaque fonctionnaire ont tendance à avoir un effet remarquable sur la situation. Les attentes liées à l'emploi, les valeurs de travail, et les facteurs démographiques semblent intensifier ou atténuer les effets des conditions du travail aliénant. Autrement dit, ils servent à modérer la relation entre, d'une part, la situation du travail et la perception de l'auto-aliénation, de l'autre part. Ainsi, dans le cadre des efforts de redéfinition de poste et les autres programmes d'amélioration, il faut prendre en considération plusieurs aspects. Les caractéristiques du travail révélées par l'impuissance et l'insignifiance ainsi que les caractéristiques individuelles.

6. VERS UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL APPROPRIÉ :

Finalement, nous terminons par l'exploration des dispositifs qui nous paraissaient fondamentaux pour lutter contre ou au moins délimiter les expériences de l'aliénation dans le travail et bien évidemment restreindre ses effets fatals.

6.1- Les styles de direction et les structures organisationnelles :

L'aliénation peut également être diminuée par un style de leadership adéquat par une considération de l'individu et par le soutien de l'organisation. D'un point de vue plus large, les résultats convergent vers une opinion qui suggère que les échanges interpersonnels et sociaux avec les employés ou, l'attention portée vers eux, peuvent contrecarrer leur sentiment d'aliénation. Tout de même, les interventions visant à diminuer les perceptions d'aliénation, peuvent avoir des effets négatifs, voir même amplifier ce sentiment. Avec plus de centralisation, on s'attend à un accroissement du sentiment d'aliénation, Chiaburu, Thundiyil, & Wang (2014).

Les structures organisationnelles en combinaison avec les compétences spécifiques du leadership peuvent atténuer certaines conditions provoquant l'aliénation dans le travail. Le leadership est un contributeur puissant vers un environnement professionnel significatif. Un tel contexte, encourage le développement personnel et fournit aux individus les opportunités qui leurs permettent d'exercer une marge de contrôle sur les activités du travail. Le leadership transformationnel joue un très grand rôle en modérant les niveaux de l'aliénation dans le travail, contrairement au leader transactionnel, qui plutôt contribue aux expériences de l'aliénation dans le travail. Or le premier, entraîne, encourage et encadre, les employés autonomes et motivés. Ce qui par définition devrait contrecarrer les conditions de travail débilitantes et aliénantes.

Dès lors, le leadership transformationnel, atténue l'effet des structures de travail bureaucratique, sur les expériences de l'aliénation. Précisément, ce style de direction, affaiblit les répercussions de l'autorité hiérarchique, de l'observation des règles, ainsi que la spécificité de l'emploi sur la perception de l'aliénation dans le travail. Tels que, l'impuissance, l'insignifiance et l'auto-aliénation, Sarros et al. (2002).

En satisfaisant les besoins d'accomplissement de l'individu, le leadership transformationnel peut contrarier les sentiments d'aliénation dans le travail. Le fait d'agir sur l'état cognitif, résiste aux sentiments d''isolement, l'absence de normes, l'insignifiance, l'impuissance et l'auto-aliénation. De ce fait, les organisations tendent à changer la nature des postes. Au point que les individus soient moins dépendants du leadership transactionnel qui est orienté vers les objectifs et qui exige une forte adhésion

aux règles et aux procédures. De même, les organisations, doivent encourager le recours au style transformationnel. Ces actions, contribueront à la réduction des expériences d'aliénation dans le travail.

En outre, les superviseurs doivent répartir la prise de décision dans toute l'organisation. Plus les dirigeants accroissent les sentiments d'autonomie et précisent les exigences du poste, plus les employés percevront une liberté ainsi qu'un sentiment d'accomplissement. Par conséquence, moins ils saisiront les états de l'impuissance, l'insignifiance et l'auto-aliénation, Sarros et al. (2002).

En fixant des objectifs ambitieux, en supprimant les obstacles qui entravent le contrôle personnel, la direction peut renforcer chez les employés la perception de contrôle des résultats. De même, la direction est censée d'encourager les individus à participer à la prise des décisions d'exploitation qui sont traditionnellement maintenu par la gestion. À titre d'exemple, les conditions de travail, les équipements et les matériaux d'achat, l'embauche et la promotion, horaires de travail. Au minimum, la direction peut fournir des informations sur ce qui se passe dans le département et l'organisation, Ashforth (1989).

Plusieurs solutions se présentent pour régler les insuffisances de contrôle et d'autonomie. Tels que, les structures organiques, le management participatif et l'enrichissement des tâches. Si les employés expriment des carences de contrôle ou de possession dans la conception des tâches, nous adoptons la première solution. Les entreprises dans ce cas, doivent passer à des structures matricielles, organiques, plates,….etc. Mais, s'ils confrontent des niveaux d'autonomie ou de contrôle réduit, par rapport aux moyens de production, et/ou de prestation de service, nous passons aux autres solutions. Par exemple, la mise en place d'un système de management par objectif, l'enrichissement des tâches, etc.

Alors que s'ils se sentent soumis non seulement au processus de mécanisation mais aussi à un système de supervision autoritaire, les chercheurs proposent le recours au management participatif.

De plus, les stratégies qui affaiblissent les sens d'autodétermination et d'auto-efficacité des employés, tendent à accroître leur perception de l'impuissance ou de l'aliénation dans le travail.

6.2- L'autonomisation :

Par ailleurs, l'autonomisation est considérée comme un des moyens déterminants afin de faire face à l'aliénation, surtout, lorsque les subordonnés se sentent impuissants et auto-aliéné. Ainsi, il est important d'identifier les structures et les processus qui favorisent ces variantes d'aliénation chez les subordonnés. Une fois que les conditions antérieures de l'aliénation sont identifiées, des stratégies d'autonomisation peuvent ensuite être mise en place pour supprimer ces conditions ou réduire au minimum leurs effets qui rendent les salariés impotents, Kanungo (1992).

L'autonomisation, est considérée comme, une stratégie défensive, contre les perceptions des sentiments d'impuissance chez les subordonnés, Sulu, Ceylan, & Kaynak (2010).

Dans leur étude Conger & Kanungo (1988) ont élaboré un modèle composé de cinq étapes. Ce modèle, permettra aux managers de fixer des stratégies d'autonomisation effectives. La première phase, consiste à analyser les conditions qui génèrent les sentiments d'impuissance ainsi que les tentatives pour les réduire ou les éliminer. La deuxième phase, consiste à utiliser les stratégies d'autonomisation tels que le management participatif, la fixation des objectifs, la modélisation, etc. Un certain nombre de pratiques de gestion peuvent être identifiées qui peuvent renforcer un sentiment d'auto-efficacité chez les employés. Sur le plan organisationnel, les procédures de sélection, de formation et la culture doivent renforcer les normes de l'autodétermination. En outre, les systèmes de communications ouvertes, le système de récompense, aussi bien que les emplois, qui sont conçus pour offrir une variété des tâches, garantissent, une marge appropriée d'autonomie et de contrôle.

Lorsque les employés effectuent des tâches complexes ou quand on leur accorde plus de responsabilité dans leur travail, quand ils participent à la fixation des objectifs, et même à la prise de décision, etc., ils ont la possibilité de tester leur efficacité.

Le fait de participer à l'élaboration des objectifs, mène les employés à accepter ces objectifs et renforce leur sens d'engagement. Les employés deviennent plus confiants et comprennent clairement leurs tâches ainsi que les méthodes auxquelles ils auront recours pour accomplir ces tâches. Les premières réussites dans la manipulation des tâches, et bien évidemment l'acquisition de nouvelles compétences, rendent les employeurs plus capables et donc autonomisés. Les deux dernières phases du modèle d'autonomisation, décrivent la nature de l'expérience de l'autonomisation et ses retombées comportementales. L'auto-efficacité mène au sentiment d'autonomisation, De ce fait, les salariés croient que leurs propres capacités sont renforcées, ou que la sensation de l'impuissance est affaiblie.

Lorsque les gestionnaires vivent un sens de communauté, ils auront plus d'intérêt à minimiser le sentiment d'impuissance ou d'aliénation chez les fonctionnaires. Ils seront autant plus responsabilisés pour améliorer leur estime de soi.

Dans notre étude présente, que nous appliquons dans une université publique en Égypte, nous pouvons distinguer jusqu'à quel point l'environnement de travail est fertile pour générer les sentiments d'aliénation. Nous somme dans cette pensée où les analyses sur la bureaucratie affirment que la rationalité formelle est un vrai ennemi qui rend l'aliénation plus explicite. Cette rationalité, renvoie à un système déshumanisé où toutes les opérations s'effectuent sur la base de calcul. Ainsi, les employés sont

engagés dans un travail monotone, machine à rythme, un emploi étroitement supervisé par des styles autoritaires paternalistes et une distance de pouvoir. Ces divers aspects de l'emploi s'engagent pour rendre le personnel susceptible d'être aliéné. Surtout, au niveau des employés ou le volet administratif. Contrairement au corps professoral, qui effectuent des tâches plus fructueuses. Les universités publiques en Égypte, fonctionnent dans un environnement centralisé. Un système qui se caractérise par la formalisation, la codification de l'emploi et une ferme observation à la conformité aux règles. De même, une participation limitée à la prise de décision, ainsi qu'une répartition inégale du pouvoir réparti entre les différentes positions. Une structure impersonnelle, trop rigide qui génère des problèmes de cohésion entre les fonctionnaires. Un tel contexte favorise la perception de l'aliénation dans le travail.

Aussi, nous nous appuyons sur l'approche d'Ashforth (1989), qui confirme que l'impuissance et l'insignifiance, sont des clés déterminantes de l'aliénation ou une phase du syndrome de l'aliénation dans le travail et non pas des variantes de l'aliénation selon les contributions de Seeman. Alors que pour l'auto-aliénation, nous adoptons les démarches de Marx et Seeman qui expliquent dans leurs études que la personne devienne aliénée lorsqu'elle effectue un travail insatisfaisant ou non créateur. Quand l'individu n'arrive pas à réaliser son potentiel humain en perdant la valeur intrinsèque du travail.

Conclusion :

Dans ce chapitre, nous avons tenté d'analyser le concept de l'aliénation. Au début, nous avons présenté un éventail de définitions, selon plusieurs modes de réflexion. Dès lors, nous avons abordé les origines de l'aliénation dans les différents mouvements de pensée. Ce qui nous a permis de discerner la difficulté de définir cette notion. C'est dû au fait que cette désignation repose sur plusieurs aspects. Tels que, le contexte et le sujet de l'aliénation.

Ensuite, nous avons développé le courant contemporain des recherches sur l'aliénation. Ce dernier, s'est davantage intéressé par, l'opérationnalisation de ce concept. De telles tentatives, ont soutenu les études qui ont porté sur la facette qui s'inscrit dans la dimensionnalité de l'aliénation.

D'ailleurs, nous avons mis l'accent sur l'aliénation dans le travail, qui est le sujet de notre cas échéant. Cet état d'aliénation dans le travail, qui se manifeste par un sentiment d'auto-aliénation. Ce dernier qui réside dans la perte de la valeur intrinsèque du travail. Lorsque le travail procure au salarié uniquement un rendement extrinsèque.

Et là, nous signalons, les fondements du courant des relations humaines, qui ont précisé l'effet de la participation des salariés à la prise de décision sur leur motivation inhérente. De même, l'importance de l'enrichissement des tâches confié au salarié sur le sens de son travail. Ainsi, les chercheurs ont mis l'accent, sur les conséquences des états d'impuissance et d'insignifiance, sur l'insatisfaction des besoins de réalisation de soi.

C'est pourquoi, nous avons mis en évidence, les différents aspects de l'environnement du travail, surtout, les conditions structurelles, associées au contexte et au contenu. Pour but, de dévoiler leur rôle dans l'émergence de ce phénomène, dans la situation des universités publiques en Égypte.

Finalement, nous avons mentionné, quelques exemples de mesures nécessaires, pour résister à l'aliénation. Bref, les dispositifs qui délimiteront son occurrence et contrarieront ses effets nuisibles tant sur la personne aliénée que sur l'organisation.

CHAPITRE 3: PROBLEMATISATION DE LA RELATION ENTRE VIOLENCE ET ALIÉNATION

Jusqu'ici, nous avons présenté la violence psychologique et l'aliénation dans le travail de manière séparée. Dans ce chapitre, nous allons les rapprocher pour mieux identifier les liens qui les unissent et ainsi justifier nos analyses empiriques qui suivront.

LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE ET L'ALIENATION DANS LE TRAVAIL :

L'aliénation dans le travail est un concept pertinent pour comprendre les sentiments et les états psychologiques des employés envers leur travail. Cependant, il existe peu d'études empiriques reliant ce concept à diverses variables organisationnelles. La majorité des études mettent l'accent sur les variables liées au travail telles que le degré d'autonomie ou le contrôle exercé par les employés sur leur travail, l'étendue de la division du travail, la répétition du travail qui se fait, le taux de retour ou le feedback que les employés reçoivent à propos des résultats ainsi que le degré de proximité des employés du produit ou du service fini. Néanmoins, d'autres études portent sur la technologie utilisée, la structure organisationnelle et les styles de leadership. Dans ce cadre, l'étude actuelle, présentera une nouvelle perspective en examinant le mobbing et l'aliénation dans le travail.

Dans ces recherches, Leymann (1996), a exploré les effets néfastes de la violence psychologique au travail sur la carrière professionnelle de la victime. Le fait de ne plus accorder de nouvelles missions à la personne ou bien lui affecter de tâches banales qui n'ont pas de vrai impact sur le fonctionnement de l'entreprise. Nous distinguons en conséquence l'impact de tels actes sur la perception des sentiments d'insignifiance aussi bien que l'auto-aliénation avec la perte de la valeur intrinsèque du travail et ainsi la non satisfaction du besoin d'estime de soi.

Les comportements de violence psychologique au travail, entraînent de nombreux effets négatifs qui conduisent au départ de la cible ou à son absence répétée sous forme de congés de maladie, ce qui se reflète négativement sur la productivité de l'organisation. Ces problèmes de santé subis par les victimes, mèneront à des sentiments négatifs tels que l'impuissance et une faible estime de soi, Workplace Bullying and Disruptive Behavior: What Everyone Needs to Know (2011).

Bien que la résistance aux actes de violence psychologique diffère d'une personne à l'autre, des études antérieures montrent que les employés soumis à tels actes, éprouvent généralement des problèmes tels

que l'insomnie, la colère, l'apathie, le manque de concentration, la dépression, l'aliénation dans le travail, le manque d'harmonie avec les collègues, la diminution de la productivité, le stress constant, l'anxiété, le sentiment d'impuissance, les symptômes psychosomatiques, l'auto-culpabilité, la méfiance envers les collègues ou les gestionnaires, (Davenport, Schwartz, & Elliott (1999) ; Efe (2010) ; Lewis & Orford, (2005) ; Öztürk, Yılmaz, & Hindistan (2007)).

Fondamentalement, le mobbing est une communication pathologique qui se déroule dans un environnement de travail. Son objectif, on peut dire l'objectif ultime, est l'exclusion de l'individu harcelé du groupe. C'est-à-dire la résignation de la victime de sa propre initiative. Si notre point de départ est l'attitude qu'un être humain est individu social ; par nature ne cherche pas une île autarchique ou la souveraineté absolue. Par contre, il a un besoin distinctif de communication permanente (la symptomatologie pathologique des personnes suicidaires se formule par, la résiliation et l'absence de communication avec leur entourage). Alors le mobbing représente un plan prévu pour détruire la personne en l'ignorant, la laissant se fermer dans leurs propres êtres, restant ainsi seule avec elle-même. De cette façon, cette personne est éteinte de son collectif, en tant que communauté, qui est la pire peine humaine, et est consciemment « poussée vers l'aliénation », proscrite et stigmatisée. Le plus souvent, les victimes sont parmi les employés les plus créatifs, ainsi que parmi les personnes qui signalent la corruption / exercent le droit de dénoncer, Kovačević-Perić & Boranijašević (2016).

La plupart des recherches sur l'aliénation et la violence dans le milieu du travail sont menées dans les cultures occidentales. L'étude de ces concepts et de leurs relations possibles dans les pays orientaux constitue donc une contribution importante de notre travail.

Ensuite, notre thèse va contribuer à la recherche en analysant si la violence psychologique dans l'organisation, l'hostilité d'une ou de plusieurs personnes contre une ou plusieurs personnes, entraîne l'aliénation de la victime d'abord à l'égard d'elle-même ensuite vers son environnement et vis-à-vis de son travail.

Le Mobbing a de nombreux résultats négatifs pour l'organisation ainsi que pour les employés. L'un de ces résultats négatifs peut être l'aliénation dans le travail parce que les employés sujets de violence, auront un sentiment accru de manque de sens, contribueront légèrement au processus de prise de décision et perdront ainsi le contrôle au niveau de leur travail. En outre, le renforcement que l'employé dégage de son travail, sera négativement affecté.

Les victimes qui se font toucher sont plus sujettes à percevoir un sentiment d'aliénation dans le travail. Un employé aliéné, se sent de plus en plus éloigné ou plutôt détaché de son travail et, par conséquent, sa

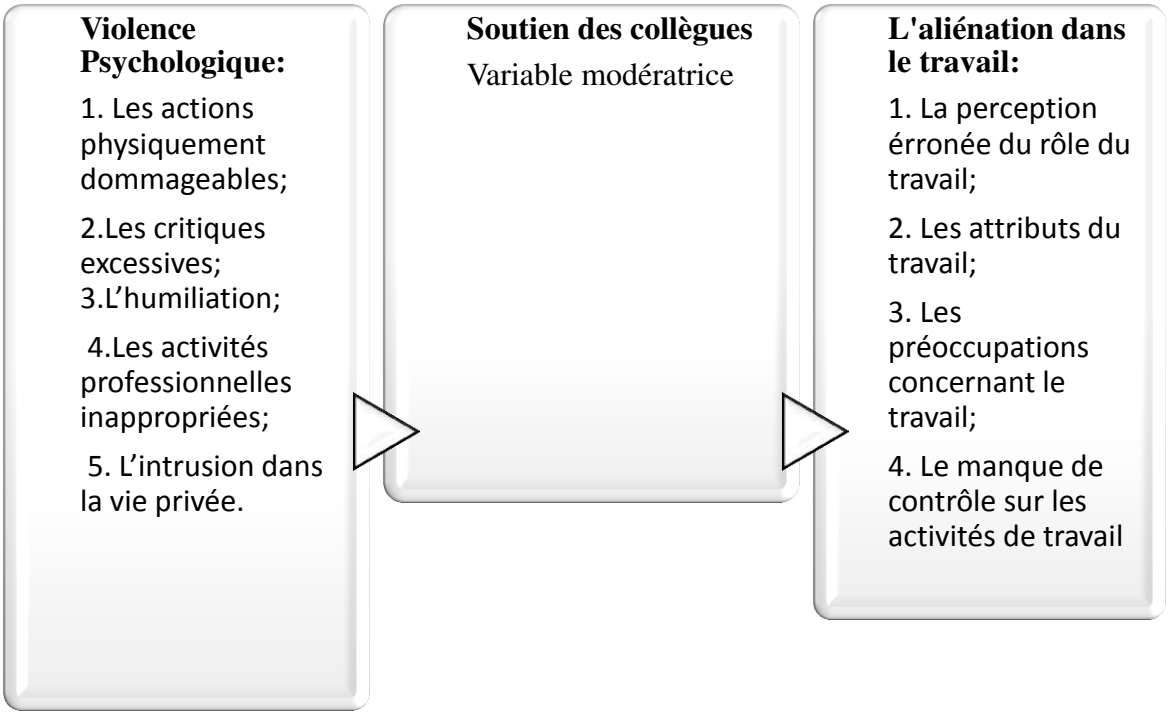
performance peut diminuer. Ce qui se terminera en fin de compte par la dégradation de la performance organisationnelle en général.

Bien que la revue de littérature souffre d'un manque de recherches qui ont traité la relation entre la violence psychologique et l'aliénation dans le travail, il existe un soutien indirect pour cette relation dans certaines études.

Par exemple, Demirel, Ötken, & Kunday (2012) ont mené une étude, auprès d'un échantillon de 182 employés (à col blanc) travaillant dans différents secteurs tels que les finances, pharmaceutique, éducation, tourisme et technologie à Istanbul.

Le but de cette étude est d'étudier la relation entre mobbing et l'aliénation dans le travail avec un accent particulier sur le rôle du soutien des collègues.

Dans cette étude, les chercheurs, se sont basés sur l'inventaire de Leymann pour tester la violence, et ceci suite à une analyse factorielle, qui a permis de retenir cinq facteurs de violence. D'autre part, pour tester l'aliénation dans le travail, ils ont procédé à une analyse factorielle pour l'échelle de Mottaz et donc ils ont intégré les trois dimensions d'impuissance, d'insignifiance et d'auto-aliénation, pour en retenir à la fin quatre dimensions. La figure suivante illustre les hypothèses de l'étude :



Les chercheurs ont abouti à plusieurs observations. La critique excessive explique la variance dans deux facteurs d'aliénation qui sont la perception erronée du rôle et les attributs du travail. Lorsque les

croyances religieuses de l'employé, ses opinions politiques et les exigences liées à son rôle sont critiquées, il perd l'importance et la signification de son travail et il n'arrive pas à percevoir comment son rôle de travail s'inscrit dans le travail de ses collègues et de l'organisation en générale. De plus, l'influence de la critique excessive sur la perception du rôle de travail est modérée par le soutien de ses collègues. Lorsque la victime reçoit le soutien de ses collègues, l'influence de cette critique sur le manque de croyance de l'employé vis-à-vis de l'importance et la signifiance de son travail sont réduits. Le soutien des collègues modère également la relation entre les activités professionnelles inappropriées du mobbing et la perception erronée du rôle du travail comme un facteur d'aliénation dans le travail. Ce résultat apparaît également lorsque l'employé reçoit des tâches de travail humiliantes ou sans signification ; ses décisions sont remises en question et on continue à lui attribuer de nouvelles tâches. Dans ce cas, les collègues sont considérés comme une source d'assistance et de soutien dans l'environnement de travail et leur soutien réduit cette corrélation négative. En critiquant les croyances religieuses de la victime, les opinions politiques et les exigences du rôle du travail, elle se demande quelle est l'importance de son travail, ne distingue pas un sentiment d'accomplissement et doute sur le but de son travail.

D'autre part, être excessivement critiqué influence également le contrôle sur le travail. Lorsque la victime a été critiquée, elle estime que ses activités quotidiennes sont en grande partie déterminées par d'autres, n'a aucune liberté dans sa performance quotidienne et ne peut apporter aucun changement à ses activités professionnelles. Ceci au total, augmente ses perceptions de perte de contrôle sur les tâches exécutées ou son sens d'impuissance. Les chercheurs ont distingué aussi que les activités professionnelles inappropriées expliquent de leur part la variance dans le contrôle sur les activités de travail. Lorsque la victime reçoit continuellement de nouvelles tâches et qui sont difficiles bien au-dessus de sa capacité, ou lorsqu'on lui confie des tâches sans signification, sa perception de perte de contrôle sur les tâches liées au travail est influencée négativement. Par ailleurs, les chercheurs ont distingué un effet crucial du support des collèges modérant la relation entre la violence et l'aliénation. Lorsque l'employé saisit qu'il reçoit l'assistance des collègues, ils ne le forcent pas à effectuer des tâches professionnelles et ils font preuve de soutien. À ce moment, lorsque l'employé reçoit de nouvelles tâches de la part de son responsable, quand on critique son travail et sa vie personnelle et lorsque son sens de jugement ou sa capacité à prendre des décisions sont mises en question, le salarié ne discernera pas ce sens d'insignifiance ni la perte de la valeur intrinsèque de son travail. Obtenir le soutien de ses collègues influence son expérience désagréable dans le milieu de travail et l'empêche de se sentir détaché de son travail.

Lorsque l'employé bénéficie du soutien et de l'aide de ses collègues, même s'il subit des critiques continues au niveau de ses exigences de poste, ses opinions politiques et ses croyances religieuses, sa vie personnelle, ou ses tâches sont sous-évaluées, ou même le fait de mettre en question ses capacités à prendre les décisions, il ne ressent pas le manque de contrôle au regard de ses activités de travail ou qu'il sous-estime ses talents personnels.

Les résultats de cette étude montrent donc que le mobbing dans le milieu de travail peut avoir des influences négatives sur les attitudes des employés ainsi que leurs perceptions à l'égard du travail.

De même Vartia (1996) a reporté que, les employés qui ont subi des actes de violence, ont déclaré moins de contrôle au niveau de leurs tâches, moins d'influence et sentiment d'ambigüité de rôle ou par rapport aux objectifs à réaliser. Vega & Comer (2005) ont également déclaré que les victimes de mobbing peuvent créer des environnements de travail toxiques et nuire à la productivité de l'organisation. Lorsque les employés souffrent des actes de violence, ils peuvent percevoir des sentiments d'insignifiance et d'impuissance dans le milieu de travail.

L'étude de Vartia (2001) a déterminé les conséquences négatives des actes de violence sur le bien-être des victimes. Les résultats ont exploré les effets sur la confiance en soi qui se compose de quatre dimensions : se sentir inférieur, se sentir impuissant, se sentir capable et confiant et se sentir solitaire ou isolé.

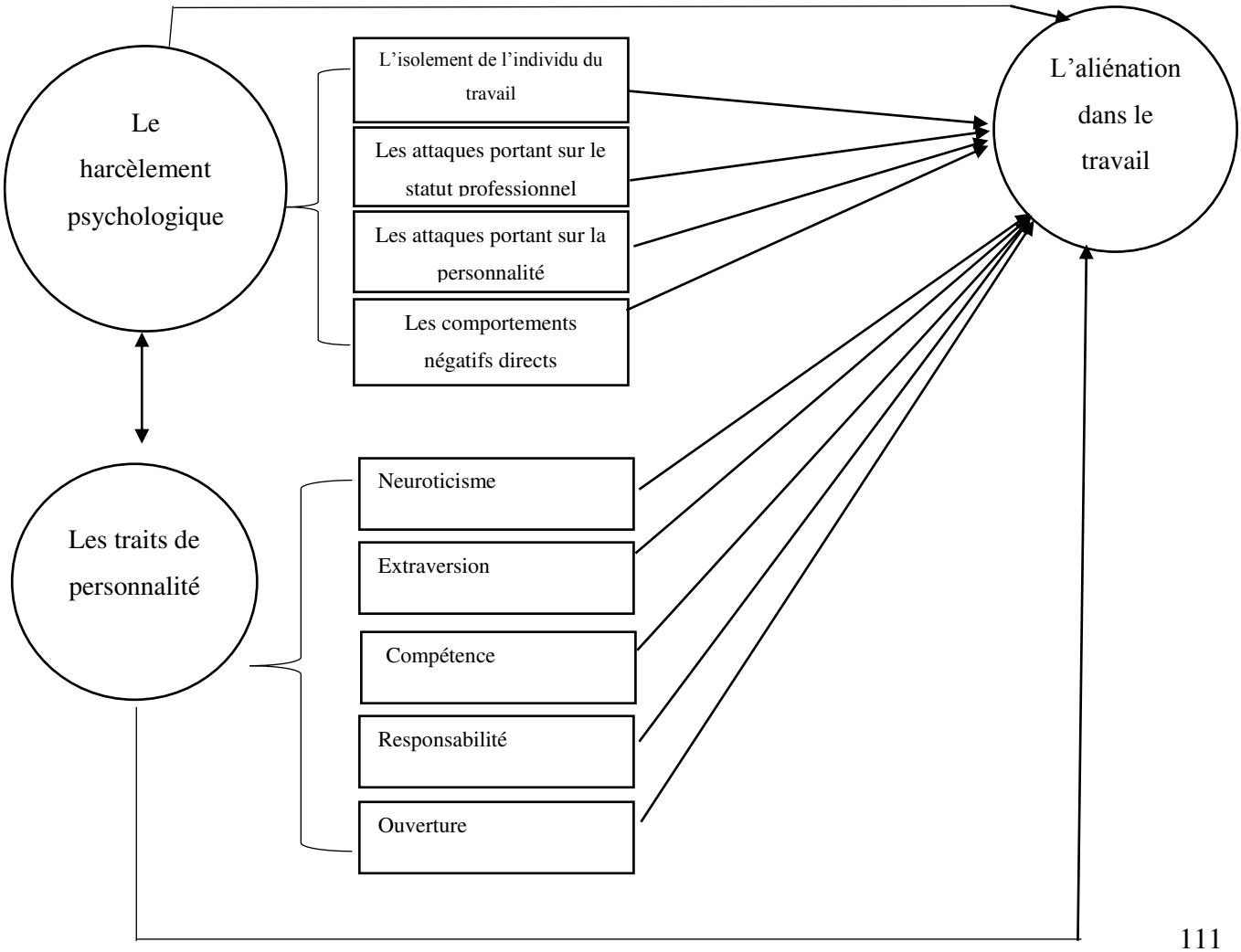
Assigner des tâches sans signification, restreindre les possibilités d'exprimer ses opinions, être traité comme si on n'existait pas, et le fait d'être isolé des autres étaient les facteurs les plus fortement liés aux sentiments de confiance en soi. C'est un résultat compréhensible, car ces formes d'intimidation, par plusieurs moyens, limitent les possibilités des contacts sociaux d'une personne dans le milieu de travail. La critique de la vie privée n'était pas associée à la confiance en soi de la cible. Le coût pour la société peut être significatif. L'aliénation, l'inemployabilité, la désaffection et l'implication judiciaire ont des répercussions économiques aussi bien que sociales, Vartia (2001).

Les études montrent qu'une culture organisationnelle, où les conditions humanitaires et les conditions de travail saines sont prodiguées, et qui constitue une base pour des comportements négatifs comme le mobbing, ne motiverait pas les employés de manière positive, mais au contraire, le processus d'aliénation va commencer, Pelit & Pelit (2014).

L'aliénation dans le travail aliénera l'individu de son organisation et de ses collègues et, par conséquent, fera en sorte que l'individu passe la plus grande partie de sa vie avec des collègues malheureux. Les

organisations doivent être conscientes de l'insatisfaction, des préoccupations, des plaintes et des comportements et actions hostiles correspondants (comme le mobbing) de leurs employés et devraient intervenir pour contrecarrer telles actions avant que la situation ne s'aggrave. La présente étude a été réalisée pour explorer les relations entre le mobbing auquel les employés des organisations publiques sont soumis et l'aliénation dans le travail et d'intégrer aussi le rôle des caractéristiques personnelles dans ces relations.

Plutôt dans l'étude d'Öge, Çiftçi, & Karaboğa (2014), appliquée dans une université turque, les chercheurs estimaient tester la relation entre le harcèlement psychologique et les traits de personnalité d'une part, et l'aliénation dans le travail d'autre part. Pour évaluer le harcèlement, ils se sont basés sur l'échelle des comportements de violence dans le milieu de travail, développée par Yıldırım et Yıldırım. Alors que pour tester l'aliénation dans le travail, les chercheurs ont défini ce concept en fonction des trois dimensions qui sont l'impuissance, l'insignifiance et l'isolement, proposées par Seeman en 1959. De plus, ils ont évalué dans leur modèle, l'effet des traits de personnalité, sur le harcèlement psychologique d'une part, et sur l'aliénation d'autre part. La figure suivante, illustre les hypothèses de l'étude.



Les chercheurs ont observé, 1'existence d'une relation modérée et positive entre les dimensions de l'aliénation dans le travail ; l'impuissance, l'insignifiance et l'isolement. Les actes d'harcèlements personnels, professionnels et ceux touchant la dignité de l'indivudu ont un impact significatif sur les trois niveaux d'aliénation ; l'impuissance, l'insignifiance et l'isolement. Dans cette étude, les dimensions d'harcèlement psychologique étaient : l'isolement de l'individu du travail, les attaques portant sur le statut professionnel, les attaques portant sur la personnalité, les comportements négatifs directs. Alors que pour les caractéristiques de la personnalité : Neuroticisme, Extraversion, compétence, responsabilité et ouverture. L'ouverture comme trait de personnalité, les comportements négatifs directs et les attaques offensives ont permis d'expliquer environ 24% de la variation totale liée à la variable d'aliénation dans le travail. Selon ces résultats, les dimensions des comportements d'harcèlement psychologique sont importantes pour expliquer l'aliénation dans le travail.

Bien qu'une étude similaire n'ait pas été abordée dans la littérature, certaines études étudient et mesurent ces trois paramètres séparément, en utilisant aussi l'échelle de Mottaz. Il existe des relations modérées et significatives entre les comportements de harcèlement psychologique et les caractéristiques de la personnalité et l'aliénation dans le travail.

En conséquence, nous pouvons noter que les deux concepts de violence psychologique et d'aliénation dans le travail demeurent ambigus quelques part. Autrement dit, pour tester chacun de ces deux notions, plusieurs échelles valables existent. Ce qui signifie la nécessité de conduire davantage d'études empiriques pour mieux finaliser la conceptualisation de ces notions, et ce que Seeman a surtout précisé dans ses travaux sur l'aliénation. Dans le même sens, nous avons distingué, que le volume de recherches qui lie entre ces deux concepts, demeure relativement réduit, malgré les effets néfastes des incidents de violence, tant sur l'aspect personnelle que sur l'aspect productif de la victime.

En fait, un salarié qui exerce un contrôle limité sur ses activités, se sent impuissant. Et, s'il ne distingue pas l'utilité de son rôle pour le fonctionnement de l'organisation, il exprimera un sentiment d'insignifiance. Lorsqu'il trouve que son travail est absurde, vide de sens et sans aucun intérêt, et lorsqu'il perd son sens d'autonomie, il se sentira auto-aliéné ; et ainsi, il exprimera un sentiment d'aliénation dans le travail. Néanmoins, la littérature, met l'accent sur l'impuissance et l'insignifiance, comme antécédents principaux favorisant l'état de l'aliénation dans le travail. Ces deux sentiments demeurent jusqu'à présent les pierres angulaires de la perception de l'aliénation dans le travail. En parallèle, un employé qui a subi des incidents de violence, se sent aliéné de soi en premier lieu, puis cet état s'étend vers une aliénation dans le travail, et la situation peut s'aggraver pour arriver à un état

d'aliénation qui reflète une séparation de l'organisation et même de l'environnement externe. C'est pourquoi, nous estimons qu'il est intéressant d'introduire la violence psychologique dans notre modèle de recherche, pour tester sa capacité à prédire l'aliénation dans le travail, simultanément avec les sentiments d'impuissance et d'impuissance qui demeurent jusqu'à présent les pierres angulaires de la perception de l'aliénation dans le travail.

Ainsi, nos propositions de cherche se présentent comme suit:

L'occurrence des actes de violence psychologique prédit la perception de l'aliénation dans le travail par le biais des caractéristiques du poste, de l'impuissance et l'insignifiance.

De ce fait, si l'individu perçoit un sens d'impuissance, nous pouvons nous attendre à ce qu'il se sente aliéné dans le milieu de travail.

Également, si l'individu perçoit un sens d'insignifiance, nous pouvons nous attendre à ce qu'il se sente aliéné dans le milieu de travail.

Le choix d'une échelle de mesure bien adaptée pour une question de recherche, présuppose une concordance parfaite entre l'information que nous cherchons et le traitement qui en sera fait par la suite.

Alors pour tester ces propositions, nous nous appuierons sur l'échelle d'harcèlement dans le milieu du travail (Work Harassment Scale ; WHS) développée par Björkqvist et al. 1992b pour mesurer les actes de violence psychologique ou verbale envers les employés. Pour mesurer les concepts d'impuissance, d'insignifiance et d'auto-aliénation, nous utiliserons l'échelle proposée par Mottaz (1981).

D'un point de vue conceptuel, ces échelles ont une cohérence interne élevée qui reflète l'indice de fiabilité exprimé par alpha Cronbach de 0.95, pour l'échelle d'harcèlement dans le milieu de travail, Cowie, Naylor, Rivers, Smith, & Pereira (2000). L'évaluation des échelles de l'auto-aliénation, l'impuissance et a donné des coefficients de fiabilité élevé de 0,875, 0,917et 0,790 respectivement, Mottaz (1981). De plus ces échelles ont été testées empiriquement dans divers contextes, à plusieurs reprises et leur fiabilité et leur dimensionnalité sont bien établies dans la littérature, ce qui suggère une bonne validité au plan de mesure. Par exemple, au niveau de l'échelle d'harcèlement dans le milieu de travail : Malik & Farooqi (2014) ; Milda, Astrauskaite; Roy M., Kern (2011) ; Milda, Guy, Asta, & Roy M. (2015). Au niveau de l'aliénation dans le travail : Sarros, Tanewski, Winter, Santora, & Densten (2002); Tummers & Dulk (2013) ; Tummers, Bekkers, Thiel, & Steijn (2015).

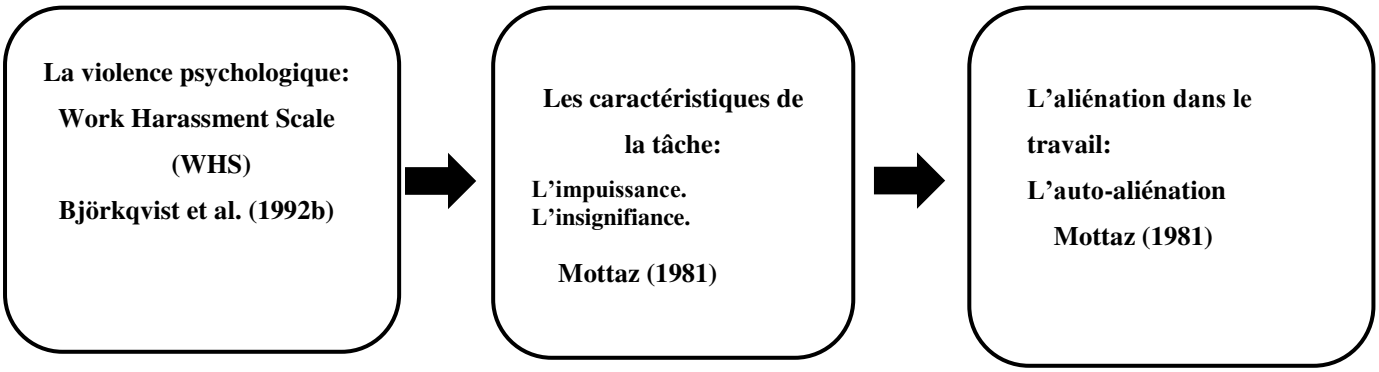


Figure 1 : Modèle conceptuel de la recherche

PARTIE II : PRATIQUES DU TERRAIN ET TECHNIQUES D'ENQUÊTE

CHAPITRE 4: EPISTEMOLOGIE, METHODOLOGIE ET TERRAIN D'ETUDE

Ce chapitre vise à décrire la démarche suivie pour répondre à nos questions de recherche. Nous traiterons ainsi notre posture épistémologique, qui influence en retour le positionnement méthodologique. Évidemment, nous présenterons en détails le cadre de conception de nos outils de mesure. Puis dans un deuxième lieu, nous décrirons le terrain de recherche aussi bien que l'échantillon choisi.

1. LA STRATEGIE DE RECHERCHE :

Le choix d'une stratégie de recherche appropriée pour mener à bien le processus d'une étude n'est pas une tâche facile. Étant donné la diversité importante des outils théoriques et méthodologiques, ce choix exige une pensée réfléchie. Ainsi, pour arriver à se positionner, il nous a fallu répondre à trois questions. Au début, une question ontologique, puis la question épistémologique et finalement la question méthodologique.

1.1 Question ontologique :

Depuis quelques années, la recherche en science de gestion cherche à étudier les impacts de la violence psychologique. De même, un bon nombre d'études semblent examiner le phénomène de l'aliénation dans le travail, alors que peu se sont intéressées à expliquer la relation entre la violence psychologique et l'aliénation dans le travail.

Nous avons profité de la perfectibilité de cette problématique. Ainsi, la question de recherche dans l'étude présente, tend surtout à examiner le lien entre l'occurrence des incidents de violence et la perception de l'aliénation dans les universités publiques égyptiennes, et ceci au niveau de ses deux volets, académique et administratif.

La nature de cette question, permet facilement de catégoriser notre étude. Une telle recherche couvre les aspects d'une étude explicative/corrélationnelle. Dans le sens où cette étude porte sur la relation entre deux variables ou plus, sans une intervention active de la part du chercheur pour influencer ces variables Fortin (1996). C'est le principe de l'indépendance de l'objet du sujet.

Ainsi, la réalité est objective. Ce qui renvoie à un déterminisme sous-jacent. Autrement dit, dans les mêmes conditions, les mêmes causes entraîneront systématiquement les mêmes effets Avenier (1989) cité par Mbengue & Vandangeon-Derumez (1999). Nous sommes dans une logique formelle. Selon Auguste Compte cité par Moigne (1990), la réalité se décompose en un ensemble de propositions qui sont reliées entre elles par des liens causalité.

De ce fait, le principe ontologique, reflète l'hypothèse réaliste. Toute chose connaissable a une essence. Cette essence est la réalité, qu'on peut découvrir et ainsi atteindre la vérité. Néanmoins, il est important de retenir que le sens principal du terme de la Réalité, - c'est la nature sous-jacente des choses, ce n'est pas ce qu'on voit autours, c'est ce qui est derrière ce qu'on voit.

Le but de la science est de découvrir cette réalité (à travers son « comportement ») et ceci est « applicable à tous les sujets sur lesquels l'esprit humain peut s'exercer », y compris « les phénomènes sociaux » Velmuradova (2004).

1.2 Question épistémologique :

Selon Piaget (1967), l'épistémologie se définit comme l'étude de la constitution des connaissances valables. Partant de cette définition, on peut convenir que la réflexion épistémologique peut se déployer sur quatre dimensions, Allard-Poesi & Perret (2014):

– une dimension ontologique, qui questionne la nature de la réalité à connaître (comme expliqué ci-dessus) ;

– une dimension épistémique, qui interroge la nature de la connaissance produite ;

– une dimension méthodologique, qui porte sur la manière dont la connaissance est produite et justifiée ;

– une dimension axiologique enfin, qui interroge les valeurs portées par la connaissance.

Pour pouvoir élaborer et valider la connaissance scientifique produite, la recherche doit s'inscrire dans une posture épistémologique bien définie. Il faut penser aux paradigmes, aux manières de concevoir la société. Selon Thomas Khun, un paradigme est une perspective théorique qui est partagée et reconnue par la communauté des chercheurs d'une discipline qui est fondée sur des acquis précédents de la discipline et qui oriente la recherche en termes de choix des faits à étudier, de l'objet, de la formulation des hypothèses et de la mise en place méthodologie des outils de recherche scientifique, Giugni (2016).

La posture épistémologique adoptée :

Supporter un paradigme ou un autre permet de garantir une meilleure cohérence de la démarche désignée pour rechercher une connaissance. En se basant sur les trois postures épistémologiques les plus

connues en sciences de gestion, un chercheur peut se positionner comme constructiviste, soit interprétativiste ou positiviste.
Les deux visions interprétativiste et constructiviste partagent presque les mêmes principes fondamentaux s'opposant au positivisme. Pour ces deux paradigmes, la réalité reste inconnaissable en son essence puisqu'on n'arrive pas à l'accéder directement, mais qu'à travers les expérimentations et les représentations du monde, Perret & Séville (2003).

Contrairement au positivisme, il existe une interaction sujet-objet ou une dépendance entre sujet et objet. De même, ''la réalité subjective'', qui est soit une représentation (interprétation) ou une présentification (construction mentale intentionnelle) de la réalité qui existe dans notre conscience. C'est la perception de la réalité ou la réalité perçue, Velmuradova (2004).

En bref, les fins recherchés par les interprétativistes sont de comprendre le monde social par l'interprétation de la « Réalité perçue » par des acteurs ; interprétation ou décodage des signes ; alors que les Constructivistes vont encore plus loin pour participer à construire cette « Réalité perçue » des acteurs, en retrouvant leurs intentions et prescrivant le 'bon' fonctionnement (par rapport à ces intentions) et agissant ainsi sur la construction du monde social, Perret & Séville (2003).

Dans le cadre de notre étude présente, nous sommes intéressés par l'explication des phénomènes, comprendre le système de relations entre eux, en essayant de formuler les lois qui les régissent. Nous partons d'une réalité existante. Nous cherchons à expliquer des faits qui sont là, objectivement. Une observation qui se fait sans projection ou interaction entre sujet-objet. On recherche une logique de cause à effet.
De ce fait, nous avons choisi de s'adhérer au paradigme positiviste ou plutôt post-positiviste. En effet, pour Auguste Comte le fondateur de ce paradigme, on ne peut accepter pour vrai que ce qui a été démontré scientifiquement par l'analyse de faits observés. C'est l'une des contributions majeures du rationalisme à la recherche moderne. Ainsi, pour le philosophe rationaliste les phénomènes sociaux, quoique d'une complexité extrême, doivent être étudiés de la même manière que les phénomènes physiques. Cette affirmation radicale, encore associée au positivisme historique, a été, par la suite, fortement remise en cause, Quintin (2012).
Si dans les sciences naturelles, le principe de l'objectivité de la connaissance et de son extériorité par rapport au chercheur est facilement revendicable, il n'en est pas de même pour les sciences humaines et sociales particulièrement pour les sciences de gestion. Quand on s'interroge sur la fiabilité des décisions

prises au sein d'une organisation, la dimension humaine ne peut pas être occultée. Même si certains auteurs traitent les faits sociaux comme des choses en présentant des arguments et des items positivistes. Dans ce sens, un réaménagement a été opéré prônant l'émergence d'une nouvelle posture appelée « Post-Positivisme » qui a introduit certaines modifications pour pallier les critiques qui s'adressent au positivisme radical surtout en ce qui concerne son applicabilité aux sciences humaines et sociales. En effet, le post-positivisme considère que nous ne pouvons pas appréhender tout à fait la réalité. Celle-ci demeure imparfaitement appréhendable en passant d'un réalisme ''naïf'' à un réalisme qualifié comme étant ''critique''. De là, les résultats obtenus ne seront que probablement '' vrais '' (et non pas parfaitement ''vrais'') (Dualisme aménagé). Dès lors, l'objectivité du chercheur est modérée (et non plus absolue). Si pour le positivisme, la nature de la connaissance s'apprécie par la validation des hypothèses établies comme des lois universelles, le post-positivisme introduit le critère de falsification dans la mesure où la nature de la connaissance se définira par des hypothèses non falsifiées qui seront probablement des faits et des lois d'une portée universelle, Cherkaoui & Haouata (2017).

Sur ce sujet de postures épistémologique, deux grands paradigmes en matière de recherche, cohabitent. Le premier distingué nord-américain caractérisé par des démarches quantitatives, déductives, basé sur des méthodes structurées. Alors que le second, est le modèle européen plus qualitatif, inductif, souvent qualifié d'approximatif, Thiétart & coll (2003) cité par Velmuradova (2004).

À ce propos, la littérature arabe et plus particulièrement égyptienne, privilège en sciences de gestion, le modèle positiviste ou plutôt sa configuration réorientée le ''Post/néo-positiviste''. Nous adopterons ainsi, cette posture descendante ''Post-Positiviste''.

L'approche hypothético-déductive :

L'approche positiviste prône un raisonnement scientifique de type ''hypothético-déductif'', la neutralité et l'extériorité du chercheur. Nous partons d'un problème ou d'une question qui se traduira par des hypothèses qui soutiennent temporairement une théorie générale. Cette théorie sera confrontée aux ''faits''. Ceci pour en finir par en déduire les conséquences logiques. Dans un contexte particulier, on teste un phénomène qui illustre une réalité concrète, objective et que dans cette démarche de recherche, soit on arrivera à confirmer ou à infirmer la règle générale. Autrement dit, soit on arrive à généraliser les résultats obtenus dans un contexte déterminé, voire tous les contextes possibles ''vérifiabilité de la théorie''. Soit, il faudra revoir ou définitivement écarter la théorie ''falsifiabilité de la théorie'', Quintin, (2012).

1.3 L'aspect méthodologique :

À la lumière de notre raisonnement hypothético-déductif, la réalité sera analysée par variables. Nous partons des hypothèses fondées sur la littérature et l'observation, pour ensuite les tester empiriquement sur le terrain adopté. Suite aux analyses, soit ces hypothèses seront acceptées ou rejetées. Ce qui nous permettra d'arriver à des généralisations dans contexte déterminé, comme nous l'avons déjà expliqué. De ce fait, les techniques quantitatives seront privilégiées.

Pourtant, les travaux purement quantitatifs sont rares. Il existe presque toujours une rupture qualitative dans le schéma de recherche c'est-à-dire une étape où le chercheur ou les acteurs du terrain étudié introduisent une interprétation des faits ou un jugement de valeur, Maurand-Valet (2010).

Ce qui fait que dans notre démarche de recueil de données, nous aurons recours à des techniques hybrides. Dans un premier temps, nous allons principalement nous baser sur des questionnaires. Ensuite, pour davantage interpréter les résultats obtenus en analysant plus profondément la pensée des individus, nous concevrons à introduire des entretiens qualitatifs. Ce qui nous guidera finalement à dresser une image holistique pour les phénomènes étudiés renforçant ainsi la qualité intrinsèque de la recherche. Nous suivrons plutôt un pluralisme méthodologique contrôlé.

Couramment, le questionnaire est sujet de critiques portant sur la neutralité de cet outil ou sur le fait qu'il garantisse une sorte d'objectivité dans la relation entre le chercheur et le phénomène étudié. D'une part, le chercheur en formulant les questions peut volontairement ou non imposer ses présomptions, et donc orienter les répondants vers une réponse ou une autre. D'autre part, les répondants pour une raison ou une autre peuvent présenter des réponses biaisées pour plusieurs raisons. Par exemple, le fait de faire plaisir au répondant.

Toutefois, certaines recommandations peuvent renforcer la neutralité de cet outil. Il faut éviter l'utilisation de termes trop techniques ou chargés d'affection qui peuvent guider les réponses dans un sens ou un autre. Il est conseillé d'avoir recours à des échelles de mesure établies à l'avance par d'autres chercheurs et donc contrarier la présence de l'opinion du chercheur dans la formulation des questions. De même, avant de se lancer sur le terrain, le questionnaire doit subir un pré-test pour s'assurer de plusieurs éléments, tels que la longueur et la compréhension du questionnaire.

D'autre part, il est possible d'avoir recours à la technique des entretiens dans la collecte des données, même si le raisonnement adopté exige une certaine distance entre le chercheur et l'objet étudié, Mbengue & Vandangeon-Derumez (1999). Afin de garantir l'objectivité des données recueillies, il s'agit de mettre en œuvre certaines tactiques. Ces tactiques peuvent être à titre d'exemple, la multiplication des interviews et la diversification des répondants (position hiérarchique au sein de

l'organisation, degré d'implication au niveau du phénomène étudié…etc.). Il s'agit de même de partir d'un guide plus ou moins structuré ((Miles & Huberman (1991) et Yin (1990)) cité par Mbengue & Vandangeon-Derumez (1999).

1.4 Question axiologique :

Cette question porte sur les valeurs portées par la connaissance. Autrement dit, la valeur scientifique des résultats attendus. La réponse à cette question se base principalement sur la validité et la fiabilité de l'instrument de mesure et par la suite la généralisation des résultats. Or, nous allons aborder ces différents aspects en profondeur, dans le chapitre suivant qui porte sur le traitement des données et les résultats.

2. LE TERRAIN DE L'ETUDE :

La sélection d'un terrain de recherche est un facteur primordial pour mener à bien notre étude. Particulièrement, en prenant en considération la sensibilité des variables étudiées. Il est donc essentiel de justifier le choix que nous faisons.

2.1 Le secteur universitaire :

L'institut universitaire à travers ses missions et ses mécanismes joue un rôle primordial dans la société. Cela étant, l'enseignement qui vise à produire et diffuser le savoir. Cette mission s'intéresse spécifiquement à former des acteurs économiques capables de gérer leur vie professionnelle aussi bien que personnelle tout en soutenant le développement de la société.

En outre, les recherches présentées par l'université, permettent de mieux saisir les enjeux scientifiques et sociologiques actuels les plus pressants et les plus complexes. Dès lors, l'institut universitaire, joue un rôle clé dans le façonnement du monde. Évidemment, pour arriver à accomplir sa vision, ses missions et ses objectifs, l'université se base non seulement sur l'équipe des enseignants-chercheurs mais aussi sur les administratifs. Ces derniers assurent la conduite des affaires universitaires, en se chargeant de l'organisation interne. Ayant pour but de répondre aux exigences liées à la prestation des différents services universitaires.

En ce sens, le choix de ce secteur est d'autant plus justifié avec l'essor du phénomène de déviance organisationnelle. De tels comportements déviants, perturbent le climat du travail, en générant des répercussions néfastes, tant sur le plan individuel que sur le plan organisationnel.

Finalement, ayant passé plus de dix ans en tant qu'assistante puis maître assistant dans un institut universitaire, ce secteur en est un qui nous est familier. Une expérience non négligeable qui nous permet d'aller en profondeur dans cette étude puisque nous connaissons les rouages de cet environnement de travail.

2.2 Hypothèses de l'étude :

Nous nous intéressons à une organisation formelle, centralisée, soumise au système autoritaire bureaucratique de Webber et un style de direction plutôt paternaliste caractérisé par la rigidité du contrôle. Dans ces conditions de travail, nous nous attendons à l'émergence du phénomène de déviance, un état qui favorise l'occurrence de comportements nuisibles, tels que la violence psychologique. Ces incidents qui à leur tour auront des répercussions négatives sur la valeur intrinsèque du travail et qui exprime l'auto-aliénation. D'autre part, la revue de littérature, nous montre que les caractéristiques de la tâche, qui désignent le contenu du travail, tels que, l'impuissance et l'insignifiance, sont des facteurs prédictifs importants pour l'auto-aliénation. Voyons ainsi, ce que ça peut nous donner dans le public testé.

2.3 Les dimensions opérationnelles de la recherche :

Fondée dans les années cinquante du siècle dernier, l'université XXX de la présente étude, est classée parmi les plus anciennes universités publiques en Égypte. En parallèle avec les universités antérieures, cette université a participé à l'accomplissement des missions des universités. Surtout, avec l'accroissement démographique se traduisant par la suite en demande potentielle de l'éducation supérieure. Actuellement, l'université inclut quinze facultés et deux instituts supérieurs.

Plus de détails sur la répartition du corps professoral, les employés et les étudiants seront exposés dans les annexes. (Source : L'administration générale des technologies et réseaux d'information et de communication de l'université)

2.4 La construction de l'échantillon :

Dans le cadre de notre approche quantitative, l'échantillonnage est la phase qui consiste à sélectionner les individus qui seront interrogés au sein d'une population de référence. Deux questions majeures se présentent à ce titre. Le nombre de personnes à interroger et comment nous allons les sélectionner. En fonction de la nature de l'étude (exploratoire, descriptive, de causalité…) et la précision recherchée (en se référant aux outils et la théorie statistique), la taille de l'échantillon est déterminée. D'autre part, pour sélectionner l'échantillon, deux types de méthodes se présentent. Soit les méthodes d'échantillonnage probabilistes ou aléatoires. Soit les méthodes d'échantillonnage non probabilistes ou empiriques.

Dans notre cas présent, nous nous sommes basés sur les méthodes non probabilistes. Plus précisément, nous avons choisi la technique d'échantillonnage de convenance. L'échantillonnage de convenance est un type d'échantillonnage non aléatoire où les membres de la population cible répondent à certains critères pratiques, tels que l'accessibilité, la proximité géographique, la disponibilité à un moment donné ou la volonté de participer à l'étude Dörnyei (2007). Les répondants sont sélectionnés en fonction de

l'objectif de l'étude, en préservant l'espoir que chaque participant fournira des informations uniques et riches de valeur à l'étude. Lorsque la taille de l'échantillon augmente, la puissance statistique de l'échantillon de convenance augmente également, Etikan, Musa, & Alkassim (2016). Ce type d'échantillonnage est adapté dans le cadre de recherche à visée exploratoire, ce qui est notre cas. Notre recherche explore l'impact de la violence psychologique sur le sentiment d'auto-aliénation, à travers les concepts d'impuissance et d'insignifiance, dans des institutions universitaires, dans un contexte culturel non occidental et une économie émergente.

2.5 Construction des instruments de mesure :

Après avoir fixé le devis de l'étude, nous pouvons nous lancer dans la phase du recueil des données. Pour réaliser cette étape, nous avons conçu une démarche structurée de collecte des données inspirée par les travaux de Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1992b) aussi bien que Mottaz (1981).

La tâche la plus longue et la plus ardue réside dans l'élaboration d'un instrument de mesure capable de pouvoir refléter les variables étudiées et le contexte culturel. En se référant à la revue de littérature, plusieurs recherches ont mentionné la sensibilité du concept de violence psychologique qui diffère selon le contexte et la population étudiée.

Ainsi, afin de concevoir un outil adéquat qui répond aux exigences de l'étude. Il nous paraît impératif de commencer par une étude pilote.

2.6 Étude pilote et pré-test :

Dans cette étape, nous allons mener une enquête préliminaire auprès de quelques individus appartenant à notre population cible. Le but c'est de tester les différents aspects du questionnaire tels que la compréhension et la longueur et par suite affiner notre instrument de mesure. C'est une sorte de ''répétition générale'' avant le lancement de l'enquête.

Cette étude préliminaire a trois objectifs principaux. Elle vise à vérifier l'existence du phénomène de violence psychologique auprès du corps professoral ainsi que les employés dans les universités publiques en Égypte. Plus précisément, nous cherchons à déterminer les actes de violence qui touchent le corps professoral par rapport aux employés. Elle tend aussi à savoir si les caractéristiques de la tâche illustrées par l'impuissance et l'insignifiance, sont importantes pour comprendre la perception de l'aliénation dans le travail et qui se manifeste par l'auto-aliénation. Et finalement, elle cherche à vérifier si certains comportements de violence contribuent aussi au sentiment d'impuissance et d'insignifiance.

L’étude s’est déroulée dans les locaux de la faculté de commerce auprès des employés. Pour des raisons liées aux surcharges de travail et pour qu’ils aient le temps de lire le questionnaire, les participants du volet académique, ont préféré que la discussion se déroule par téléphone.

Le volet académique :

<u>Profils des personnes interrogées :</u>

- Une maître de conférence, âgée de 40 ans titulaire de doctorat, ayant une expérience de plus de 16 ans à la faculté.
- Un maître assistant âgé de 31 ans titulaire d'un master, ayant une expérience de 10 ans à la faculté.
- Une assistante âgée de 25 ans en cours de préparation de son master, ayant une expérience de moins de 5 ans à la faculté.

* Les entretiens ont duré une heure par personne.

Synthèse :

Deux opinions trouvent qu'il faut présenter une définition pour "l'environnement du travail". Le corps professoral (y compris les assistants et les maîtres assistants) ne se rendent pas quotidiennement au travail pour des plages horaires bien définies. D'une façon plus claire, l'équipe des assistants et des maîtres assistants accomplissent soit des tâches académiques (cours/ TD, thèses/recherches à préparer, rencontrer leur directeur de thèse) soit des tâches administratives ou activités de soutien (assurer les surveillances durant les examens, participer aux opérations de révision et de contrôle des corrections). Pour le corps professoral, ils assurent des tâches complémentaires à part les travaux académiques. Ainsi, ils doivent assister à des réunions soit avec le chef du département, soit avec le doyen et/ou le conseil de l'université, participer à des séminaires, des conférences...etc.). De ce fait, c'est préférable de mentionner une définition pour l'environnement ou plutôt la situation du travail.

La définition du « superviseur » n'est pas claire est-ce que c'est le directeur de thèse ? Le chef de département ? (Deux opinions sur une).

La définition d’"autres administrateurs" est-ce que ça signifie les autres professeurs du même département ou d'autres départements ?

Les "subordonnées" qui représente-t-il pour le groupe des assistants et des maîtres assistants est-ce- que c'est l'équipe logistique ?

Dans la présentation de la définition de la violence au travail c'est préférable d'allonger la durée de soumission à ces actes pour que ça soit un an au lieu de six mois. En plus, mentionner en gras la phrase qui indique que ces actes sont plus robustes par rapport aux actes d'agressions transitoires.

Au niveau du premier tableau, l'échelle (A) est claire ; on arrive à se positionner. Avec une proposition de fixer une note de 1 à 5 (au lieu de 0 à 4) ou des catégories (0-20%, 20-40%, 40-60%, 60-80% et 80-100%). Comme les répondants sont plus habitués à ces types d'échelle.

Mais si on choisit "jamais" donc on ne va rien choisir de la colonne (B).

Diviser le questionnaire en sections même sans mentionner des titres pour clarifier le début et la fin du questionnaire.

Les commentaires sur la formulation des items qui sont - à mon avis- dans la plupart des cas liées à la traduction en arabe et la reformulation des phrases. Je commence par le premier tableau (les 24 actes de violence). L'acte (10) est- ce que c'est lié au langage du corps ? (11) à clarifier, (14) se ressemble à (1) et (5), (15) se ressemble à (13) ce qui signifie mettre fin à la discussion et pour (23) modifié "jugement" vers "prise de décision".

Pour le quatrième tableau, qui porte sur l'aliénation, j'ai eu deux opinions qui préfèrent d'ajouter une colonne "neutre".

Au niveau des commentaires sur les items dans ce même tableau, il n'y avait pas trop de confusion. Tout d'abord, c'était le fait de mentionner encore une fois une définition pour "milieu du travail". Ensuite, pour la item (4), le terme "jugement" est-ce que ça reflète "opinion" ou "décision" ? Et, dans la item (7), le terme "contrôle" c'est domination/ influence ou plutôt surveillance ?

Concernant les variables démographiques, une proposition de présenter des intervalles devant la variable de l'âge.

Un commentaire du côté statistique sur la possibilité de tester la relation entre deux variables à base d'échelles différentes.

La longueur du questionnaire est raisonnable et il suffit 30 minutes pour le remplir.

Les items sont courts et directs sans double sens assurant la rapidité de le terminer.

Pas de questions à ajouter ni à modifier ou éliminer.

L'objectif de l'étude est récent et sérieux touchant surtout l'équipe des assistants et des maîtres assistants. Cependant, les réponses seront plus riches de la part des administratifs.

Le volet administratif :

<u>Profils des personnes interrogées :</u>

- Deux salariés appartenant au niveau hiérarchique moyen (supervision), femmes, leur âge varie entre 45 et 47 ans. Leur expérience professionnelle dépasse les 16 ans. Elles sont titulaires de diplôme comme études supérieures.
- Un dirigeant appartenant au niveau hiérarchique supérieur. Il est âgé de 44 ans. Son expérience professionnelle dépasse les 16 ans. Il est un titulaire de doctorat.
- La durée de l'entretien était de 30 minutes par personne.

Synthèse :

Contrairement au volet académique, la notion du "milieu du travail" est explicite ainsi que les définitions proposées pour les personnes à "l'origine de la violence".

La notion de violence psychologique est claire. D'après la définition on se rend bien compte de l'intensité de ces actes par rapport à l'agression transitoire. J'ai noté le même commentaire, d'allonger la durée de soumission à ces actes pour que ça soit un an au lieu de six mois.

Au niveau du premier tableau, les échelles (A) et (B) sont claires ainsi que la formulation et la compréhension des items. Une seule exception c'est l'incompréhension du mot "isolé" dans l'item (7) du premier tableau.

Concernant le troisième tableau, il y a un problème de compréhension sur le but recherché. Ils ont compris qu'il fallait donner une note sur l'existence réelle de chaque condition et non pas le degré d'importance de chacune d'après leur propre opinion. Dans le premier item, de ce même tableau, c'est préférable de mentionner que ce sont les conditions adéquates physiques et morales.

À propos du quatrième tableau, les items étaient clairs au total. Simplement, dans l'item (9) le terme "accomplissement personnel" n'est pas clair. Je n'ai pas noté des propositions sur le fait d'ajouter à l'échelle une colonne "neutre". Au contraire, les répondants trouvent que les phrases ne supportent pas une opinion neutre. Même s'ils sont plutôt habitués aux échelles de 5 ou 7 choix.

Au niveau de la forme du questionnaire, les répondants ont demandé de numéroter les tableaux, pour mieux comprendre l'enchaînement du questionnaire. En plus, il faut préciser avant chaque tableau le lien entre les colonnes. (Une seule opinion sur deux).

Durant les entretiens, les répondants m'ont exprimé jusqu'à quel point ils étaient touchés par des situations réelles. Ceci, en analysant le premier et le quatrième tableau.

Au sujet des variables démographiques, il est préférable de mentionner à côté du niveau d'éducation : (dernier diplôme reçu). Une même proposition de présenter des intervalles devant la variable de l'âge.

Mêmes commentaires au niveau de la longueur, la clarté des phrases et l'exhaustivité du questionnaire.

Le sujet est récent et crucial pour les administratifs qui se sentent marginalisés dans les études qui explorent l'environnement du travail dans les universités. En plus, ces employés confrontent des problèmes ou éprouvent un sentiment d'infériorité vis à vis du volet académique. De ce fait, ils ont apprécié l'idée de l'étude qui s'applique à la fois aux deux côtés.

Suite à ces discussions, nous avons élaboré des modifications légères qui nous ont permis d'arriver à affiner notre outil de mesure. La version finale du questionnaire a été rédigée en français, puis en arabe, la langue d'usage courante. Plus précisément, nous avons appliqué une procédure d'adaptation, en se basant d'une part sur la traduction d'un professeur de langue et le retour des répondants sur le terrain, et d'autre part, un autre professeur l'a traduit. Le but était de vérifier la similarité et résoudre les différences pour arriver à un consensus sur la traduction. Le questionnaire comporte en tout 83 questions, réparties sur 4 sections.

Dans le schéma suivant, nous présentons les détails de chaque échelle de mesure relative à chaque variable dont se compose le modèle de recherche tel qu'il a été opérationnalisé grâce à littérature.

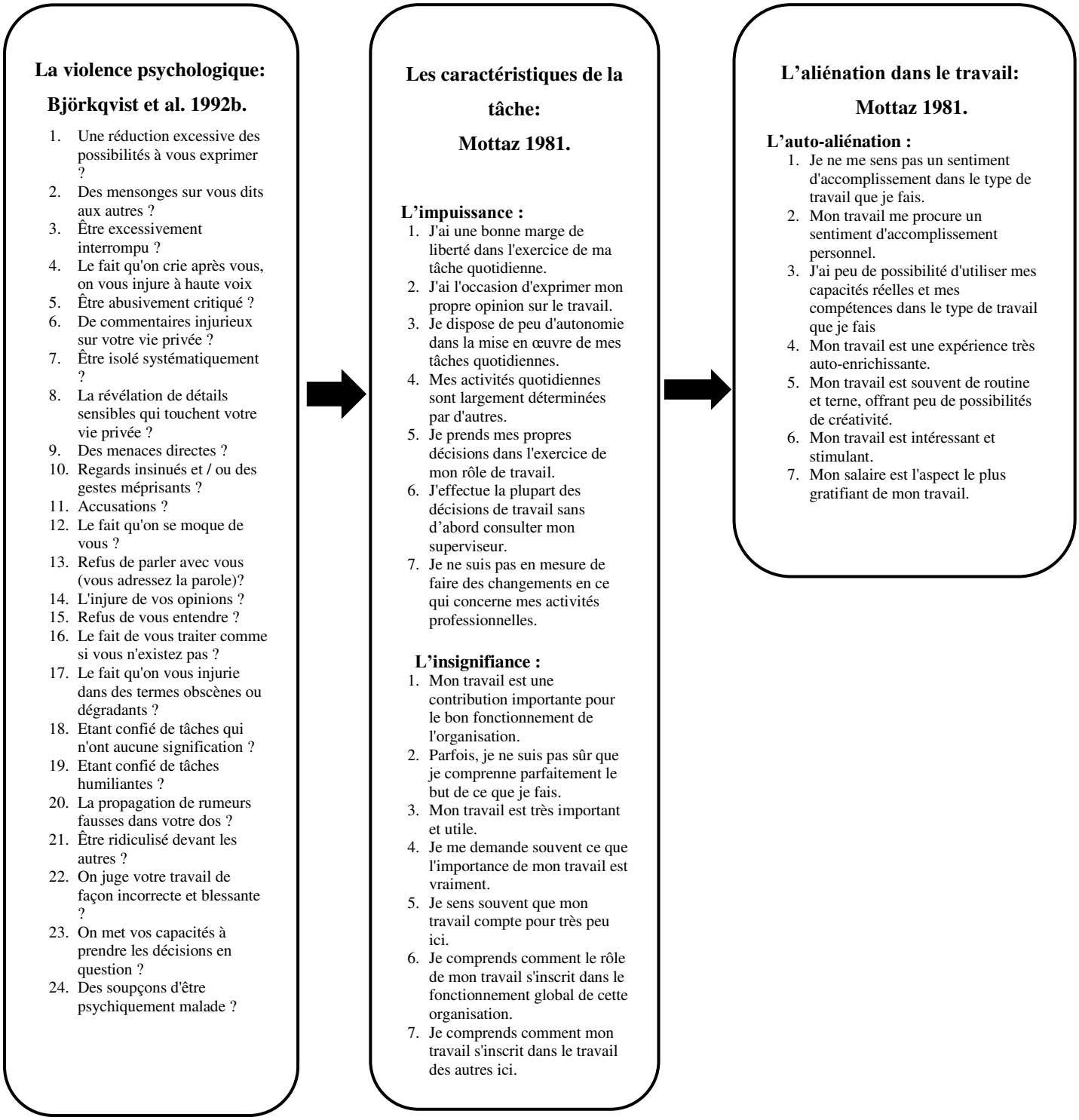


Figure 2 : Modèle de recherche opérationnalisé

2.7 L'échantillon :

L'étude a été effectuée auprès d'un échantillon de convenance composé de 150 salariés de la faculté de commerce qui dépend de l'université étudiée. L'échantillon est constitué de deux types de répondants ; le corps professoral (y compris les assistants et les maîtres assistants) et les employés qui occupent les fonctions administratives.

Concernant l'administration du questionnaire, au niveau du corps professoral, j'ai lancé un message sur le groupe des enseignants sur Facebook dans lequel j'ai attaché le questionnaire. Mais au regard des administratifs, j'ai pris un rendez-vous avec la directrice générale de la faculté. Suite à notre réunion, elle a pris en charge le fait de diffuser les questionnaires dans les différents départements administratifs tels que les archives, les affaires administratives, les affaires juridiques, les achats et approvisionnement, l'orientation des jeunes, les affaires des étudiants et les études supérieures. J'ai pu à la fin collecter 100 au niveau des 150 questionnaires, parmi lesquels 92 étaient valides.

3. LE PASSAGE VERS UNE APPROCHE MIXTE :

Les échelles de violence et l'aliénation sont relativement connues et établies, mais elles n'ont jamais été utilisées dans un contexte égyptien, et le lien entre les deux n'est pas si bien connu que cela. On a donc réalisé une étude quantitative pour évaluer leur fonctionnement dans un contexte de pays émergent, l'Egypte, et explorer le lien entre les deux concepts. En se basant sur les résultats du premier terrain, il nous a fallu élargir l'ampleur de notre enquête, pour obtenir une vision plus claire et détaillée des phénomènes étudiés. C'est pourquoi, nous avons procédé à l'application des ''méthodes mixtes''.

Selon Johnson, Onwuegbuzie, & Turner (2007), le pragmatisme est une philosophie bien développée et attrayante pour l'intégration des perspectives et des approches. Ainsi, le pragmatisme offre une justification épistémologique (c'est-à-dire, par des valeurs ou des normes épistémiques pragmatiques) et logique (utiliser la combinaison de méthodes et d'idées qui aide à encadrer, adresser et fournir des réponses provisoires à ses questions de recherche) pour les approches et les méthodes mixtes. Les chercheurs ont conclu que la recherche sur les méthodes mixtes est une synthèse intellectuelle et pratique basée sur des recherches qualitatives et quantitatives ; c'est le troisième paradigme méthodologique ou de recherche (avec la recherche qualitative et quantitative). Précisément, la recherche sur les méthodes mixtes dans laquelle l'approche quantitative domine**,** est le type de recherche mixte où l'on s'appuie sur une vision quantitative post-positiviste du processus de recherche, tout en reconnaissant que l'ajout de données et d'approches qualitatives est susceptible de bénéficier à la plupart des projets de recherche.

De même, dans leur cadre de la recherche sur les paradigmes de recherche, McLafferty & Onwuegbuzie, November (2006), ont précisé que, les paradigmes de recherche quantitative et qualitative ne sont plus dichotomiques - ils sont plutôt différents sur le plan dimensionnel.

Selon ces auteurs, la recherche peut être légitimée méthodologiquement en se référant à la question de recherche d'une étude (c'est quoi ?), le but (pourquoi?), processus (comment?) et potentiel (portée des résultats). La prise en compte des forces et des faiblesses des différentes approches est requise en relation avec les contingences situationnelles.

De plus, Creswell & Clark (2009) renforcent cette position au sujet de la définition d'une méthode mixte de recherche, qui devrait non seulement utiliser des données quantitatives et qualitatives (collecte et analyse) et déclarent explicitement qu'un atout des méthodes mixtes est de combiner également une démarche déductive et une démarche inductive.

En effet, l'idée de la combinaison entre plusieurs méthodologies de recherche figure dans les travaux de Denzin, qui l'a fortement défendue, en présentant la notion de triangulation. Ainsi, il distingue quatre types de triangulation, une au niveau des données, une autre au niveau des investigateurs, une troisième au niveau des théories et une dernière au niveau de la méthodologie. Également, il différencie entre, les triangulations intra-méthodes (« *within-methods* ») qui font références à l'utilisation de plusieurs méthodes purement quantitatives ou qualitatives dans une même étude et les triangulations inter-méthodes (« *between-methods* ») qui impliquent l'utilisation conjointe des méthodes qualitatives/quantitatives dans une même recherche. De ce fait, pour étudier un même phénomène, l'utilisation de méthodes complémentaires est généralement considérée comme menant à des résultats plus valides. C'est actuellement l'archétype des stratégies de triangulation, Denzin (1978).

Si on applique, une approche méthodologique ‘’unique’’ dans un contexte complexe, seule une partie de la réalité sera révélée, Weick K. (1979). Cet argument, renforce notre recours aux approches mixtes, en se basant sur la revue de littérature qui met l'accent sur la sensibilité du phénomène de violence psychologique, qui varie selon le contexte et la cible sujette des actes de violence.

L'utilisation de mesures multiples peut également révéler une variance unique qui, autrement, pourrait avoir été négligée par des méthodes uniques. Effectivement, la triangulation élève les méthodes qualitatives à leur importance méritée et, en même temps, démontre que les méthodes quantitatives peuvent et doivent être utilisées de manière complémentaire. C'est ici que les méthodes qualitatives, en particulier, peuvent jouer un rôle particulièrement important en suscitant des données et en suggérant des conclusions auxquelles d'autres méthodes seraient aveugles. En ce sens, la triangulation peut être

utilisée non seulement pour examiner le même phénomène à partir de perspectives multiples, mais aussi pour enrichir notre compréhension en permettant l'émergence de dimensions nouvelles ou plus profondes. La recherche par sondage et le travail sur le terrain, sont mieux perçus comme les deux extrémités d'un continuum plutôt que comme deux types distincts de méthodes. En fait, la divergence peut souvent s'avérer être une opportunité pour enrichir l'explication. Ainsi, en explorant des explications pour les résultats divergents, le chercheur peut découvrir des résultats inattendus ou des facteurs contextuels invisibles. De ce fait, là où il y a convergence, la confiance dans les résultats augmente considérablement. Les résultats ne sont plus attribuables à un artefact de méthode (artificielle ou accidentelle liée à la méthode).

La triangulation peut également aider à découvrir une dimension imprévue d'un phénomène.

Les points de vue différents sont susceptibles de produire certains éléments qui ne correspondent pas à une théorie ou un modèle. Ainsi, les anciennes théories sont restructurées ou de nouvelles théories se développent. L'utilisation de méthodes multiples peut également conduire à l'intégration de plusieurs théories pour traiter un problème commun, Jick (1979).

Dès lors, plusieurs études ont analysé les raisons qui incitent les chercheurs à adopter l'approche des méthodes mixes, tels que, Rossman & Wilson (1985) qui ont exploré les logiques de combinaison entre recherche quantitative et qualitative. Tout d'abord, les combinaisons sont utilisées pour permettre la corroboration des différentes méthodes, à travers la triangulation. Deuxièmement, cette imbrication permet d'élargir l'analyse afin de fournir des données plus riches. Finalement, les combinaisons sont utilisées pour initier de nouveaux modes de raisonnement en s'intéressant aux singularités qui émergent des deux sources de données.

Par conséquence, nous avons eu recours aux méthodes mixtes, pour plusieurs objectifs. En premier lieu, nous cherchons la corroboration des résultats à travers les méthodes qualitatives et quantitatives, en étudiant le même phénomène. Puis, nous estimons la clarification des résultats obtenus d'une méthode avec les résultats de l'autre méthode ou une complémentarité des moyens. Ce qui nous conduira éventuellement à reformuler la question de recherche.

Bref, les méthodes mixes fournissent une compréhension plus élaborée du phénomène (y compris son contexte), et, aussi, permettent de gagner une plus grande confiance dans les conclusions générées par l'étude Greene, Caracelli, & Graham (1989).

D'autre part, nous considérons le recours à cette approche mixte dans l'étude présente une sorte de contribution au niveau de l'utilisation des méthodes mixtes dans la recherche francophone en

management qui se limite à 0.9% par rapport aux deux autres paradigmes de recherche qualitatives et quantitatives qui s'élèvent à 72% et 26.6% respectivement Aldebert & Rouzies (2014).

Concernant le design des méthodes mixtes, Aldebert & Rouzies (2014) soulignent que les méthodes mixtes sont classées selon deux dimensions : la temporalité et la pondération. Pour la temporalité, les chercheurs ont identifié deux types de processus ; les processus séquentiels et les processus simultanés. Notre étude présente correspond plutôt à un processus séquentiel, ou le chercheur explique ou développe les résultats issus d'une méthode grâce à une autre méthode. Par exemple, étude quantitative (test de théories) suivie d'une étude qualitative (analyse détaillée de quelques cas). Alors que la pondération correspond au poids et statut relatifs de chaque méthode. Le statut équivalent correspond à la situation où les deux méthodes ont la même importance. Le statut dominant indique que l'une des deux méthodes a été privilégiée dans la phase de collecte ou dans la phase d'analyse. Nous sommes plutôt dans le statut dominant, où la méthode quantitative est plus dominante que la méthode qualitative.

Dans cette optique, Creswell et al. (2003) cité dans Aldebert & Rouzies (2014) proposent quatre types majeurs de modèles de méthodes mixtes : la triangulation, la complémentarité, l'explication et l'exploration. Parmi ces modèles, celui qui s'adapte à notre étude est le design explicatif.

Ce modèle représente une conception séquentielle dans laquelle un type de recherche est suivi par les autres afin d'expliquer davantage ce qui a été trouvé dans la première partie. C'est un design explicatif de temporalité séquentielle, une phase quantitative suivie d'une phase qualitative et où la pondération tend généralement vers la domination du quantitatif.

Il existe diverses conceptions et approches de recherche qui sont utilisés pour mener les études sur les comportements insidieux ou hostiles tels que la déviance et la violence qui procèdent de manière progressive et subtile, mais avec des effets nocifs. Évidemment, chaque méthode a ses avantages et ses limites. La technique des études transversale/ les enquêtes à source unique (Single-Source Surveys) est dominante. Les employés sont généralement invités à remplir un questionnaire anonyme concernant leurs propres actes ou les incidents qu'ils ont vécus. Ils sont populaires auprès des chercheurs pour au moins quatre raisons fondamentales. Tout d'abord l'efficience, comme ça permet de fournir des données sur de nombreuses variables à partir d'échantillons larges à un coût relativement faible.
Deuxièmement, l'anonymat, les questionnaires anonymes protègent la vie privée des participants. Cette approche améliore le niveau de confort des participants qui peuvent avoir le sentiment de pouvoir répondre honnêtement, car leurs réponses ne peuvent pas être révélées aux autres, ce qui améliore la validité des réponses. Finalement, le modèle de ces études, existe depuis longtemps et est donc reconnu et généralement accepté. Pourtant, le fait de signaler des problèmes sensibles est particulièrement

préoccupant, comme les individus peuvent essayer de cultiver des impressions favorables en donnant des réponses socialement acceptables à des questions sensibles plutôt que des réponses précises qui pourraient éventuellement être peu flatteuses.

La recherche sur les comportements hostiles est devenue une pratique courante. Et si les chercheurs tentent à progresser dans la compréhension de ses causes et conséquences complexes, ils sont censés croiser diverses méthodes, telles que les études transversales, les entretiens individuels, les focus group, les techniques d'observation, le registres des incidents de stress, et les études longitudinales, plutôt que de simplement compter sur celles qui sont les plus pratiques ou les plus familières.

Cela ne veut pas dire que l'étude transversale ou la conception à source unique devrait être abandonnée, car elle peut s'avérer très utile en tant que première étape pour tester une hypothèse sur les relations entre les variables. Cependant, la première étape ne devrait pas être la dernière et il y a trop peu d'études utilisant d'autres méthodes pour éliminer les explications contradictoires des résultats observés. L'utilisation de nouvelles méthodes ne devrait pas être limitée à celles qui génèrent facilement des données quantitatives. De telles méthodes tendent à évaluer les conditions de travail chroniques et permanentes et la fréquence des comportements particuliers. Nous sommes en besoin d'études qui examinent des cas particuliers de comportement en réponse à une expérience épisodique au travail. À cet égard, certaines méthodes qualitatives peuvent être très utiles, telles que les journaux intimes, les groupes de discussion et les entretiens individuels, Spector & Rodopman (2010).

Dans le même sens, Neall & Tuckey (2014) dans leur revue méthodologique de la littérature sur la violence en milieu de travail, ont conclu que la recherche sur le terrain était également entravée par: 1) le recours excessif aux enquêtes d'auto-évaluation, 2) le recours à des données provenant d'une source unique, 3) analyses au niveau individuel plutôt qu'au niveau du groupe ou de l'organisation, 4) une focalisation unilatérale sur les antécédents et les résultats de la violence plutôt que sur les mécanismes et les conditions, 5) une surutilisation des études de terrain / enquêtes, 6) un manque d'informations sur les auteurs et 7) l'utilisation de procédures d'échantillonnage non représentatives.

Conclusion

Au cours de ce chapitre, nous avons exposé la démarche méthodologique que nous avons adoptée tout au long de cette thèse. Tel que nous l'avions exposé au début de celui-ci, nous avons partagé ce chapitre en deux axes. Dans un premier temps nous avons affiché la stratégie de recherche. Dans un second temps, nous avons présenté les phases opérationnelles de la recherche, de la spécification du terrain de recherche, jusqu'à la diffusion du questionnaire auprès de l'échantillon déterminé. Dans le même contexte, nous avons précisé comment nous avons construit notre outil de mesure. Ensuite, cet outil nous l'avons testé auprès d'un échantillon réduit du corps professoral aussi bien que des administratifs, afin d'élaborer un questionnaire de qualité.

Les hypothèses énoncées antérieurement, tout autant d'ailleurs que l'évolution des connaissances théoriques et empiriques en ce domaine, nous imposent l'adoption d'un devis de recherche précis.

De ce fait, c'est dans un cadre d'analyse de type corrélationnel/explicatif que nous considérons vérifier nos hypothèses de départ auprès d'un échantillon de la faculté de commerce qui dépend de l'université étudiée. En se basant sur les analyses du premier terrain, il nous a fallu étendre l'ampleur de notre étude, pour obtenir une vision plus claire, une compréhension complète pour les phénomènes étudiés. C'est pourquoi, nous avons procédé à l'application des ''méthodes mixtes''. Ainsi nous avons évoqué les arguments qui soutiennent le recours à une telle approche méthodologique, tout en discutant les défis qui touchent la conceptualisation de la violence et qui renforcent de nouveau la question de croisement entre plusieurs techniques de recherche.

CHAPITRE 5: A LA RECHERCHE DES DETERMINANTS DE L'ALIENATION DANS LE TRAVAIL

Avant de commencer la première phase empirique de notre étude, le questionnaire a été soumis à un pré-test. Cette étude préliminaire a trois objectifs principaux. Elle vise à vérifier l'existence du phénomène de violence psychologique auprès du corps professoral ainsi que les employés dans les universités publiques en Égypte. Plus précisément, nous cherchons à déterminer les actes de violence qui touchent le corps professoral par rapport aux employés. Elle tend aussi à savoir si les caractéristiques de la tâche illustrées par l'impuissance et l'insignifiance, ainsi que les caractéristiques liées à la tâche, sont importantes pour comprendre la perception de l'aliénation dans le travail et qui se manifeste par l'auto-aliénation. Et finalement, elle cherche à vérifier si certains comportements de violence contribuent aussi au sentiment d'impuissance et d'insignifiance. Afin de contrôler les biais des réponses, nous n'avons pas dévoilé l'objectif de l'étude.

1. L'ÉCHANTILLON :

L'étude a été effectuée auprès d'un échantillon de convenance composé de 150 salariés de la faculté de commerce de l'une des universités publiques en Égypte. L'échantillon est constitué de deux types de répondants ; le corps professoral (y compris les assistants) et les employés qui occupent les fonctions administratives.

Concernant l'administration du questionnaire, au niveau du corps professoral, j'ai lancé un message sur le groupe des enseignants sur Facebook dans lequel j'ai attaché le questionnaire. Mais au regard des administratifs, j'ai pris un rendez-vous avec la directrice générale de la faculté. Suite à notre réunion, elle a pris en charge le fait de diffuser les questionnaires dans les différents départements administratifs tels que les archives, les affaires administratives, les affaires juridiques, les achats et approvisionnement, l'orientation des jeunes, les affaires des étudiants et les études supérieures. Ainsi j'ai diffusé 150 questionnaires, mais finalement j'ai eu de retours 100 questionnaires parmi lesquels, 92 étaient retenus pour les traitements soit un taux de réponse de 61%.

Dans leur étude Einarsen & Raknes (1991), ont expliqué qu'uniquement 47% des 726 questionnaires diffusés, ont été retournés. Ce chiffre apparaît faible, pourtant il est tout à fait normal dans les recherches liées aux comportements d'agression et le harcèlement dans les milieux de travail, vue que les questions posées sont sensibles. Ce taux de réponse, ne semble pas affecter la validité des résultats ; dans une autre étude portant sur le harcèlement dans le travail, une tentative a été faite pour atteindre ceux qui n'ont pas rempli le questionnaire dans le premier tour. Lorsque la nouvelle information a été

ajoutée et analysé, cela n'a pas affecté de façon significative les résultats. Ce qui fait que notre taux de réponse, dépasse le taux accepté dans les recherches similaires.

L'analyse des informations sociodémographiques recueillies portent sur les caractéristiques essentielles des enquêté(e)s, telles que la profession, le titre, le genre, le niveau d'éducation, le lieu de travail, l'expérience et le type de contrat. Sur les 92 enquêtés, 60% appartenaient au corps professoral, alors que les administratifs représentaient 40%. Au niveau des titres, les assistants occupaient le premier classement, d'un pourcentage de 50%, suivis par les maîtres assistants et puis les maîtres de conférences. Par rapport aux administratif, le niveau de ''superviseur'' dominait avec un pourcentage de plus de 80%. Le reste étant réparti entre le niveau des dirigeants et le niveau d'exécution. Concernant le genre, les femmes dépassaient les hommes, atteignant plus de 70% des répondants et ceci au niveau des deux familles de l'échantillon. Le dernier diplôme obtenu pour plus de 40% des enquêté(e)s était la qualification supérieure (équivalent à un bac+4, ou niveau M1) ce qui signifie qu'ils ont terminé leurs études universitaires. Alors que plus de la moitié ont poursuivi leurs études supérieures, dont 60% étant membres du corps professoral. Évidemment, tous les enquêté(e)s travaillent dans une faculté littéraire. Plus de la moitié des membres du corps professoral ont une expérience de cinq ans ou moins. Alors que plus de la moitié des administratifs ont une expérience de 16 ans et plus. Finalement, les données expriment la sécurité de l'emploi, avec un pourcentage de plus de 90% titulaires d'un CDI.

2. L'INSTRUMENT DE MESURE :

Le questionnaire se compose de 4 sections.

La première section tend à tester la violence psychologique en utilisant l'échelle du harcèlement dans le milieu du travail (Work Harassment Scale ; WHS) présentée par Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, (1992b). L'échelle se compose de 24 types d'actes de violence. Le répondant devait déterminer le nombre de fois où il s'est exposé à tels actes, sur une échelle de Likert en 5 points (jamais/rarement/parfois/souvent/très souvent). Il devait aussi mentionner la personne qui était à l'origine de cet acte. À ce titre, nous avons présenté 5 choix (Le superviseur, autres administrateurs, collègue, subordonné et client) tout en précisant qu'une seule réponse est possible.

Ensuite, la deuxième section exprime les caractéristiques liées à la tâche en se basant sur l'échelle de Mottaz (1981). Les réponses étaient mesurées sur une échelle d'importance en 10 points, sachant que 1 signifie (moins important) et 10 (très important). L'échelle de Mottaz (1981) comporte 5 caractéristiques: Les conditions de travail adéquates, l'équité salariale, l'opportunité de promotion, l'assistance du superviseur et le soutien des collègues.

Puis, la troisième section, qui porte sur les caractéristiques de la tâche qui se distinguent par l'impuissance et l'insignifiance, aussi bien que l'aliénation dans le travail. Cette dernière qui se manifeste par l'auto-aliénation. En se basant sur une échelle de Likert en 4 points, le répondant exprime son degré d'accord ou de désaccord sur 21 items, Mottaz (1981). Au niveau des trois variables ; l'impuissance, l'insignifiance et l'auto-aliénation, nous avons randomisé les items. Le but était d'éviter l'effet halo.

Finalement, la quatrième et la dernière section correspond aux variables sociodémographiques des personnes interrogées ; le genre, l'âge, le statut matrimonial, le niveau d'éducation, la profession, le titre, le lieu de travail, l'expérience professionnelle dans l'université, et le type de contrat.

Ensuite, nous avons procédé à la saisie et au codage des données. En traitant les données obtenues, nous avons éliminé les questionnaires présentant plus de 10% de valeurs manquantes, et nous avons recouru à une procédure d'imputation des valeurs manquantes basée sur le mode. Sachant que, dans le cas des données quantitatives, nous avons utilisé un modèle de Régression Linéaire, et dans le cas des données ordinales ou descriptives, nous avons utilisé un modèle de Régression Logistique, He (2010). Le détail des procédures se trouve en annexe.

3. LES TESTS DE FIABILITE DES ECHELLES DE MESURE :

La fiabilité statistique vise à vérifier que les échelles de mesure sont stables et constantes dans le temps. Cela signifie que le questionnaire donnera presque les mêmes résultats s'il est appliqué sur un autre échantillon de la même population et avec la même taille, la probabilité d'occurrence et équivalente au coefficient de fiabilité. *cf.* tableau (1)

Pour tester la fiabilité des questions, nous avons calculé le coefficient Alpha de Cronbach qui prend des valeurs qui se situent entre 0 et 1. Plus cette valeur se rapproche de 1 plus les échelles sont fiables. Sachant que la valeur habituellement acceptée pour ce coefficient est de 0.7, Jolibert. & Jourdan. (2003) et plus qu'on dépasse cette valeur plus la fiabilité du questionnaire augmente.

L'équation de calcul :

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{k} \sigma_{y_i}^2}{\sigma_x^2}\right)$$

où :

α Alpha de Cronbach.

k Le nombre de questions figurant dans le questionnaire.

$\sigma_{y_i}^2$ Variance des scores sur chaque question.

σ_x^2 La variance totale de toutes les questions.

Tableau (1): Fiabilité en utilisant Alpha de Cronach

Sections	Variable	No.Items	Avant supprimer qq items	Après avoir supprimé qq items	
			Fiabilité	Items supp.	Fiabilité
Section 3	Impuissance	7	0.514	$S_{3.7}$, $S_{3.10}$, $S_{3.13}$	0.678
	Insignifiance	7	0.694	$S_{3.20}$	0.703
	Auto-aliénation	7	0.648	$S_{3.6}$	0.735
	Total	21	0.808	TT ce qui précède	0.847

De ce qui précède, nous remarquons que la valeur du coefficient de fiabilité relative aux variables de la troisième section, est inférieure à 0.7, les valeurs enregistrées étaient de 0.514, 0.694 et 0.648 pour les variables de l'impuissance, l'insignifiance et l'auto-aliénation respectivement. Cette baisse dans la valeur du coefficient de fiabilité peut être justifiée par, le fait que chacune de ces variables renferme des items qui affaiblissent valeur de ce coefficient. C'est pourquoi, nous avons supprimé les items présentant une faible corrélation avec les autres énoncés de l'échelle afin d'améliorer les résultats du coefficient de fiabilité.

Ainsi, nous remarquons que la valeur du coefficient de fiabilité relatif à l'impuissance a passé à 0.678 après avoir supprimé les items (**$S_{3.7}$" : ‹**Je dispose de peu d'autonomie dans la mise en œuvre de mes tâches quotidiennes" **$S_{3.10}$** :" : J'effectue la plupart des décisions de travail sans d'abord consulter mon supérieur. "**$S_{3.13}$: "**Je ne suis pas en mesure de faire des changements en ce qui concerne mes activités

professionnelles"). Ainsi, les répondant ont eu du mal à saisir la différence entre les items **$S_{3.7}$" :** ‹Je dispose de peu d'autonomie dans la mise en œuvre de mes tâches quotidiennes", **$S_{3.10}$** : " : J'effectue la plupart des décisions de travail sans d'abord consulter mon supérieur'', **$S_{3.13}$:** "Je ne suis pas en mesure de faire des changements en ce qui concerne mes activités professionnelles" et **$S_{3.1}$** ''J'ai une bonne marge de liberté dans l'exercice de ma tâche quotidienne''. On constate que les 4 items en question, ne covarient pas suffisamment avec les autres énoncés de l'échelle. Ils ont donc été éliminés.

Concernant l'insignifiance, le coefficient de fiabilité est passé à 0.703 après avoir supprimé la citation (**$S_{3.20}$:** " Je comprends comment mon travail s'inscrit dans le travail des autres ici"). Finalement, à propos de l'auto-aliénation, cette valeur a passé à 0.735 après avoir supprimé la citation (**$S_{3.6}$:** " Mon salaire est l'aspect le plus gratifiant de mon travail").

Finalement et après avoir supprimé les items relatifs aux variables d'impuissance, d'insignifiance et de l'auto-aliénation qui affaiblissent le questionnaire, nous pouvons conclure que le questionnaire permet de recueillir les informations recherchées et qu'il représente conformément la population étudiée.

Nous passons maintenant à l'élaboration de l'analyse factorielle (FA) pour déterminer les items qui expriment le plus précisément la variable de la violence psychologique **(section 1)**.

4. L'ANALYSE FACTORIELLE :

L'analyse factorielle est une technique multivariée descriptive utilisée pour regrouper un ensemble de variables observées en facteurs afin de réduire les variables en un sous ensemble plus parcimonieux. Dans l'étude en cours, nous allons appliquer l'analyse factorielle en utilisant la méthode **ACP (analyse factorielle en composantes principales)** cette méthode permet d'explorer la structure sous-jacente de l'échelle de violence psychologique. Mais avant de procéder à l'analyse factorielle, nous devons vérifier que les conditions d'application de cette analyse sont remplies. L'analyse factorielle suppose des données métriques et l'existence de corrélation entre les différentes variables faisant l'objet de la factorisation. Les items étant mesurés sur une échelle de Likert en 5 points, la première condition est remplie. Pour vérifier l'existence de corrélations entre variables, nous avons eu recours à deux tests **; Kaisser- Meyer- Olkin (KMO)** et **Bartlett's test of sphericity,** cf. tableau (2). La valeur de **KMO** varie entre 0 et 1. Si cette valeur est comprise entre 0.5 et 0.7, cela signifie que la capacité des données à être factorisée est médiocre. Si cette valeur est comprise entre 0.7 et 0.8, les données présentent une capacité à être factorisée adéquate, si elle est comprise entre 0.8 et 0.9, cette capacité est forte. Finalement, si la valeur du KMO dépasse 0.9, elle est excellente, Kaiser (1974). Le test de sphéricité de Bartlett teste l'hypothèse de nullité simultanée des corrélations entre les variables.

Tableau (2): KMO test and Bartlett's test of sphericity.

Section	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test	Bartlett's test of sphericity		
		χ^2	df	*p*–value
Section 1	0.870	1114.221	190	0.000

La valeur du KMO pour l'échelle de violence psychologique est supérieure à 0,8 (KMO= 0.870). Le résultat test de sphéricité de Bartlett est significatif ($\chi^2(190) = 1114.221, p - value = \mathbf{0.000} < 0.05$.); Les données présentent donc ainsi une bonne capacité à être factorisées. Les conditions d'application de l'analyse factorielle sont donc remplies.

Les principales étapes de l'ACP sont :

1. Choix du nombre d'axe,
2. Interprétation des facteurs, avec éventuellement une rotation
3. Qualité de la solution retenue.

4.1 Choix du nombre de facteurs : Le choix du nombre d'axe à retenir peut se faire en fonction de différents critères : critère de Kaizer (valeurs propres supérieures à 1,0), pourcentage de variance expliquée, graphe du coude et critère de Benzecri ou d'interprétabilité des facteurs.
Trois-facteurs ont une valeur propre supérieure à 1,0. Ces facteurs représentent une part significative de variance expliquée avec 60.585%. *cf.* tableau (3)

Tableau (3): Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Extraction Sommes des carrés des facteurs retenus			Somme des carrés des facteurs retenus pour la rotation		
	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés
1	9.052	45.260	45.260	9.052	45.260	45.260	5.241	26.206	26.206
2	1.693	8.463	53.723	1.693	8.463	53.723	3.500	17.500	43.706
3	1.372	6.862	60.585	1.372	6.862	60.585	3.376	16.878	60.585
4	1.098	5.489	66.074						
5	0.867	4.336	70.410						
6	0.824	4.119	74.529						
7	0.685	3.424	77.953						
8	0.615	3.075	81.028						
9	0.550	2.752	83.780						
10	0.508	2.542	86.322						
11	0.491	2.455	88.777						
12	0.421	2.106	90.883						
13	0.374	1.869	92.753						
14	0.304	1.522	94.274						
15	0.279	1.397	95.671						
16	0.246	1.232	96.903						
17	0.207	1.035	97.938						
18	0.162	0.810	98.748						
19	0.147	0.737	99.485						
20	0.103	0.515	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nous avons donc retenu une solution à 3 facteurs sous réserve que ceux-ci soient tout interprétables. Afin de clarifier l'interprétation des facteurs, nous avons effectué une rotation Varimax pour faciliter l'interprétation des données et dans le but d'avoir des facteurs indépendants pour les traitements ultérieurs (régression : éliminer la multicolinéarité). Les items dont les poids factoriels étaient inférieurs à 0.5 ont été exclus car ils présentaient plus de variance propre que de variance partagée avec les autres énoncés. *cf.* tableau (4)

Tableau (4): Matrice des composantes après rotation

Items	Factors			Qualité de représentation
	(1) L'agression rationnelle discrète	(3) L'agression dévoilée	(2) La manipulation sociale	
S1.22 ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante''	0.814			0.709
S1.15 ''Refus de vous entendre''	0.764			0.708
S1.14 ''L'injure de vos opinions''	0.760			0.708
S1.16 'Être traité comme si vous n'existez pas''	0.709			0.648
S1.23 ''On met vos capacités à prendre les décisions en question''	0.679			0.589
S1.5 ''Être abusivement critiqué''	0.676			0.622
S1.7 ''Être isolé systématiquement''	0.660			0.492
S1.13 ''Refus de parler avec vous ''	0.619			0.527
S1.11 ''Accusations''	0.595			0.511
S1.21 ''Être ridiculisé devant les autres''		0.776		0.680
S1.24 ''Des soupçons d'être psychiquement malade''		0.743		0.760
S1.9 ''Menaces directes''		0.628		0.629
S1.4 ''On crie après vous, on vous injure à haute voix''		0.614		0.697
S1.17 ''On vous injure dans des termes obscènes''		0.610		0.581
S1.12 ''Se moquer de vous''		0.607		0.609
S1.20 ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos''			0.832	0.676
S1.8 ''Révéler des détails sensibles touchant la vie privée''			0.756	0.561
S1.2 ''Des mensonges sur vous dites aux autres''			0.740	0.483
S1.6 ''Commentaires injurieux sur votre vie privée''			0.606	0.517
S1.10 ''Regards insinués''			0.591	0.408
Valeurs Propres	5.241	3.500	3.376	
Variance expliquée (%)	26.206	17.500	16.878	
Variance expliquée cumulée (%)	26.206	43.706	60.585	
Cronbach's α	0.914	0.778	0.848	

4.2 Interprétation des facteurs retenus :

La matrice après rotation présente une structure plus claire des données. L'extraction par la rotation varimax fait apparaître trois facteurs qui participent à la formation de la violence psychologique.

cf. tableau (5)

Tableau (5): Analyse factorielle méthode ACP

Items	L'agression rationnelle discrète	L'agression Dévoilée	Manipulation Sociale
S1.5 ''Être abusivement critiqué''	0.676		
S1.7 ''Être isolé systématiquement''	0.660		
S1.11 ''Accusations''	0.595		
S1.13 ''Refus de parler avec vous ''	0.619		
S1.14 ''L'injure de vos opinions''	0.760		
S1.15 ''Refus de vous entendre''	0.764		
S1.16 'Être traité comme si vous n'existez pas''	0.709		
S1.22 ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante''	0.814		
S1.23 ''On met vos capacités à prendre les décisions en question''	0.679		
S1.2 ''Des mensonges sur vous dites aux autres''			0.740
S1.6 ''Commentaires injurieux sur votre vie privée''			0.606
S1.8 ''Révéler des détails sensibles touchant la vie privée''			0.756
S1.10 ''Regards insinués''			0.591
S1.20 ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos''			0.832
S1.4 ''On crie après vous, on vous injure à haute voix''		0.614	
S1.9 ''Menaces directes''		0.628	
S1.12 ''Se moquer de vous''		0.607	
S1.17 ''On vous injure dans des termes obscènes''		0.610	
S1.21 ''Être ridiculisé devant les autres''		0.776	
S1.24 ''Des soupçons d'être psychiquement malade''		0.743	
Valeurs propres	5.241	3.500	3.376
Variance expliquée (%)	26.206	17.500	16.878
Variance expliquée cumulée (%)	26.206	43.706	60.585
Cronbach's α	0.914	0.778	0.848

La première composante rassemble neuf items pour lesquels la corrélation entre item et facteur est supérieure à 50 :

- S1.5 ‘’Être abusivement critiqué’ ;
- S1.7 ‘’Être isolé systématiquement’’ ;
- S1.11 ‘’Accusations’’ ;
- S1.13 ‘’Refus de parler avec vous ‘’ ;
- S1.14 ‘’L’injure de vos opinions’’ ;
- S1.15 ‘’Refus de vous entendre’’ ;
- S1.16 ‘Être traité comme si vous n’existez pas’’ ;
- S1.22 ‘’On juge votre travail de façon incorrecte et blessante’’
- S1.23 ‘’On met vos capacités à prendre les décisions en question’’.

Cette composante, représente 26.206 % de la variance expliquée. Ce facteur présente une bonne fiabilité statistique avec un alpha de Cronbach de **(α= 0.914)**.

Ce facteur a été nommé ‘’L’agression rationnelle discrète’’. Cette dimension était identifiée par Björkqvist, Österman, & Lagerspetz (1994). Ce type d'agression peut être directe aussi bien qu’indirecte, sans auteur visible ou cause apparente.

La deuxième composante rassemble cinq items pour lesquels la corrélation entre item et facteur est supérieure à 50% :

- S1.2 ‘’Des mensonges sur vous dites aux autres’’ ;
- S1.6 ‘’Commentaires injurieux sur votre vie privée’’ ;
- S1.8 ‘’Révéler des détails sensibles touchant la vie privée’’ ;
- S1.10 ‘’Regards insinués’’ ;
- S1.20 ‘’Propagation de rumeurs fausses dans votre dos’’

Cette composante, représente 16.878% de la variance expliquée. Ce facteur présente une bonne fiabilité statistique avec un alpha de Cronbach de **(α= 0.848)**. Ce facteur a été baptisé ‘’La manipulation sociale’’. Il correspond à ‘’La dimension de la manipulation sociale’’ qui est une forme d’agression indirecte, proposée aussi par (Björkqvist, Österman, & Lagerspetz, 1994).

Finalement, la troisième composante rassemble six items pour lesquels la corrélation entre item et facteur est supérieure à 50% :

- S1.4 ‘’On crie après vous, on vous injure à haute voix’’ ;
- S1.9 ‘’Menaces directes’’ ; S1.12 ‘’Se moquer de vous’’ ;

- S1.17 ‘’On vous injure dans des termes obscènes’’ ;
- S1.21 ‘’Être ridiculisé devant les autres’’ ;
- S1.24 ‘’Des soupçons d’être psychiquement malade’’

Cette composante, représente 17.5% de la variance expliquée. Ce facteur présente une bonne fiabilité statistique avec un alpha de Cronbach de **(α= 0.778)**. Cette dimension a été nommée ‘’L’agression rationnelle dévoilée’’. La personne qui est l’origine de ce type d’agression, déclenche ces actes de violence envers sa cible d’une manière évidente. Il s’agit d’une nouvelle dimension qui émerge dans un contexte culturel oriental et une économie émergente.

En conclusion, l’analyse factorielle indique que le concept de la violence psychologique se compose de trois facteurs : L’agression rationnelle discrète qui représente 26.206 % de la variance expliquée, l’agression dévoilée qui indique 16.878% de la variance expliquée et la manipulation sociale qui présente 17.5% de la variance expliquée. Ces trois facteurs ensemble représentent 60.585% de la variance expliquée (cf. Tableau 5).

4.3 Qualité de la solution retenue :

Björkqvist et al. ont proposé deux versions de leur échelle : une première version complète à 24 items, Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1992b), et une version réduite à 12 items, Björkqvist, Österman, & Lagerspetz (1994).

Dans leur étude, les auteurs ont mentionné que l’agression rationnelle discrète ainsi que la manipulation sociale renvoient à une sorte d’agression secrète. Ainsi, la personne qui est à l’origine de la violence, attaque la cible indirectement d’une façon détournée ou en manipulant d’autres. De ce fait, cette personne reste non identifiée et évite une contre-attaque.

Dans nos résultats, nous avons identifié 3 composantes grâce à l’analyse factorielle. Une troisième dimension, non présente dans les résultats de Björkqvist et al. (1992b, 1994) émerge de nos données. L’auteur ne se cache plus. Il attaque la cible d’une manière apparente. Nous avons donc nommé cette composante, ‘’l’agression dévoilée’’. Cette dimension semble liée au contexte spécifique de notre étude : l’Égypte, un pays non occidental et émergent.

En définitive, nous pouvons conclure que le phénomène de la violence psychologique se manifeste dans notre échantillon sous une structure tridimensionnelle : l’agression rationnelle discrète, la manipulation sociale et l’agression dévoilée.

5. L'ELABORATION DES TESTS DE STATISTIQUES :

Après avoir étudié séparément la structure des différentes variables présentes dans le modèle, nous allons maintenant nous intéresser aux relations entre ces variables à travers une analyse des corrélations et des régressions multiples.

Les variables indépendantes (X's) et qui sont la violence psychologique, l'impuissance, l'insignifiance et la variable dépendante~~s~~ (Y) exprimée par l'auto-aliénation.

En se basant sur les résultats de l'ACP de la section précédente, effectué sur l'échelle du harcèlement dans le milieu du travail (Work Harassment Scale ; WHS) présentée par Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1992b), la violence psychologique se manifeste dans notre échantillon sous une structure tridimensionnelle de 19 items qui s'expose ainsi :

La première dimension, est l'agression discrète qui se compose de 9 items (α= 0.914) :

S1.5 être abusivement critiqué ?
S1.7 Être isolé systématiquement ?
S1.11 Accusations ?
S1.13 Refus de parler avec vous (vous adressez la parole)
S1.14 L'injure de vos opinions ?
S1.15 Refus de vous entendre ?
S1.16 Le fait de vous traiter comme si vous n'existez pas ?
S1.22 On juge votre travail de façon incorrecte et blessante ?
S1.23 On met vos capacités à prendre les décisions en question ?

La deuxième dimension, est la manipulation sociale, qui se compose de 5 items (α= 0.848) :

S1.2 Des mensonges sur vous dits aux autres ?
S1.6 De commentaires injurieux sur votre vie privée ?
S1.8 La révélation de détails sensibles qui touchent votre vie privée ?
S1.10 Regards insinués et / ou des gestes méprisants ?
S1.20 La propagation de rumeurs fausses dans votre dos ?

La troisième dimension, est l'agression dévoilée, qui se compose de 5 items (α= 0.778) :

S1.4 Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix
S1.9 Des menaces directes ?
S1.12Le fait qu'on se moque de vous ?
S1.17 Le fait qu'on vous injurie dans des termes obscènes ou dégradants ?
S1.24 Des soupçons d'être psychiquement malade ?

Le répondant devait déterminer le nombre de fois où il s'est exposé à tels actes, sur une échelle de Likert en 5 points (jamais/rarement/parfois/souvent/très souvent). Il devait aussi mentionner la personne qui

était à l'origine de cet acte. À ce titre, nous avons présenté 5 choix (Le superviseur, autres administrateurs, collègue, subordonné et client) tout en précisant qu'une seule réponse est possible.

Ensuite, les deux autres variables indépendantes, qui portent sur les caractéristiques de la tâche qui se distinguent par l'impuissance et l'insignifiance. En se basant sur une échelle de Likert en 4 points, le répondant exprime son degré d'accord ou de désaccord sur 10 items (Mottaz, 1981).

L'impuissance qui se compose de 4 items (α=0.678):

S3.1 J'ai une bonne marge de liberté dans l'exercice de ma tâche quotidienne.
S3.4 J'ai l'occasion d'exprimer mon propre opinion sur le travail.
S3.16 Mes activités quotidiennes sont largement déterminées par d'autres.
S3.19 Je prends mes propres décisions dans l'exercice de mon rôle de travail.

L'insignifiance qui se compose de 6 items (α=0.703):

S3.2 Mon travail est une contribution importante pour le bon fonctionnement de l'organisation.
S3.5 Parfois, je ne suis pas sûr que je comprenne parfaitement le but de ce que je fais.
S3.8 Mon travail est très important et utile.
S3.11 Je me demande souvent ce que l'importance de mon travail est vraiment.
S3.14 Je sens souvent que mon travail compte pour très peu ici.
S3.17 Je comprends comment le rôle de mon travail s'inscrit dans le fonctionnement global de cette organisation.

Finalement, la variable dépendante, l'aliénation dans le travail et qui se manifeste par l'auto-aliénation. En se basant sur l'échelle de (Mottaz, 1981) ; une échelle de Likert en 4 points, le répondant exprime son degré d'accord ou de désaccord sur 6 items.

L'auto-aliénation qui se compose de 6 items (α=0.735) :

S3.3 Je ne me sens pas un sentiment d'accomplissement dans le type de travail que je fais.
S3.9 Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.
S3.12 J'ai peu de possibilité d'utiliser mes capacités réelles et mes compétences dans le type de travail que je fais
S3.15 Mon travail est une expérience très auto-enrichissante.
S3.18 Mon travail est souvent de routine et terne, offrant peu de possibilités de créativité.
S3.21 Mon travail est intéressant et stimulant.

Ainsi, nous avons eu recours aux tests suivants :

- Calculer les coefficients de corrélation entre la variable dépendante et toutes les variables indépendantes, pour examiner s'il existe une relation entre eux ou non.
- Appliquer l'analyse de régression multiple pour tester l'impact des variables indépendantes sur la variable dépendante.

Le schéma suivant présente une description des variables indépendantes et la variable dépendante sur lesquelles nous allons appliquer les tests statistiques dans les différents cas développés antérieurement.

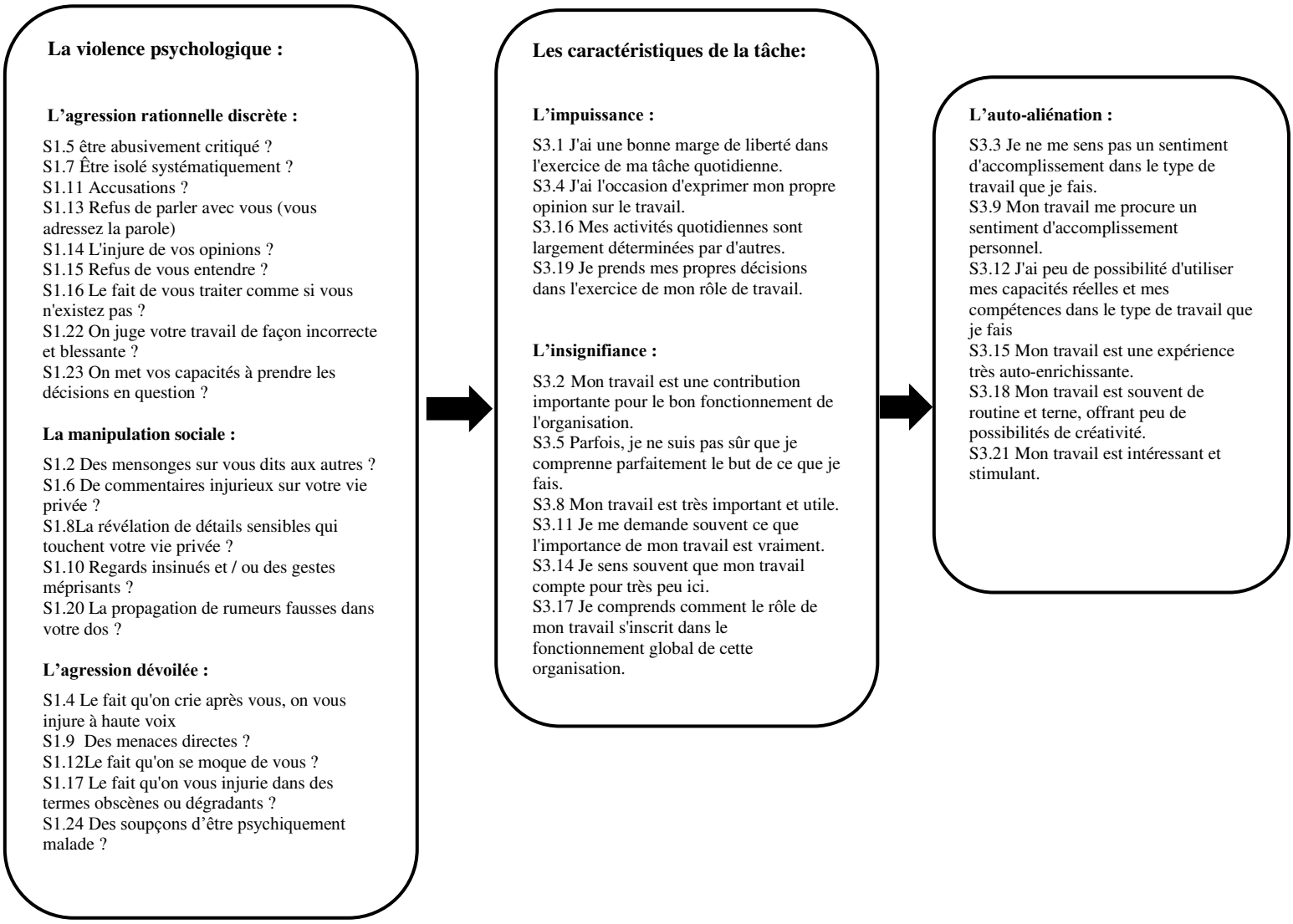


Figure 3 : Modèle de recherche testé empiriquement

5.1 Les tests statistiques au niveau global :

5.1.1 Le calcul des coefficients de corrélation:

Le procédé de traitement des différents facteurs de notre modèle de recherche, est le point de pivot sur lequel se base l'analyse de corrélation. À propose de la violence psychologique, nous nous sommes basés sur le score factoriel issu de l'ACP au niveau de chaque répondant. Concernant l'impuissance et l'insignifiance et l'auto-aliénation, nous avons spécifié au logiciel la commande, de considérer ces trois variables comme des variables unidimensionnelles, pour obtenir un score de régression extrait de

l'analyse factorielle exploratoire (Regression score extracted from exploratory factor analysis), au niveau de chaque répondant. Ce qui nous a permis ainsi de travailler sur la base de score pour toutes les variables.

Afin d'examiner s'il existe ou non une relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante, nous avons eu recours au *coefficient de corrélation Pearson.* Ainsi, le tableau (6) présente les relations obtenues entre les variables indépendantes et la variable dépendante et ceci au niveau global.

Tableau (6): Matrice coefficient des corrélations Pearson (Global)

Variables indépendantes	L'auto-aliénation	
	Coefficient de corrélation Pearson	
	r	*p-value*
L'agression rationnelle discrète	0.020	0.848
La manipulation sociale	0.234	0.025
L'agression dévoilée	0.073	0.490
L'impuissance	0.416	0.000
L'insignifiance	0.765	0.000

Tout d'abord, au niveau global de l'échantillon, sans distinction entre les enseignants et les administratifs, la matrice des corrélations montre une relation modérée et significative entre l'auto-aliénation et la manipulation sociale : la corrélation est de 0.234 (p–*value* = 0.025 < α = 0.05). Il existe aussi une relation significative entre l'auto-aliénation et l'impuissance : la corrélation est de 0.416 (p–*value* = 0.000 < α = 0.05). La matrice fait de même apparaître une relation forte et significative entre l'auto-aliénation et l'insignifiance : la corrélation est de 0.765 (p–*value* = 0.000 < α = 0.05).

Finalement, il existe une relation non significative entre l'auto-aliénation et l'agression rationnelle discrète : la corrélation est de 0.020 (p–*value* = 0.848 > α = 0.05). De même, une relation très faible et non significative entre l'auto-aliénation et l'agression dévoilée : la corrélation est de 0.073 (p–*value* = 0.490 > α = 0.05).

Nous pouvons conclure qu'au niveau global, les variables explicatives dans le modèle théorique telles que la manipulation sociale, l'impuissance ainsi que l'insignifiance sont bien pertinentes pour expliquer le sentiment d'auto-aliénation. Le modèle et l'analyse de la littérature qui y a mené sont donc justifiés.

Afin de tester l'effet de ces variables sur l'auto-aliénation, nous avons appliqué un modèle de régression multiple.

5.1.2 L'élaboration du modèle de régression au niveau global (sans distinction entre enseignants et administratifs):

Pour identifier les variables ayant une contribution significative à l'explication de la variable dépendante ''l'auto-aliénation'', nous allons utiliser une procédure pas à pas. *cf.* tableau (7)

Il s'agit d'une technique de construction de modèle qui permet d'arriver au meilleur groupe de variables indépendantes ou explicatives, permettant de prévoir de la manière la plus adéquate, les réponses de la variable dépendante ou expliquée, en se basant sur des critères spécifiés pour l'adéquation de l'ajustement du modèle. Ainsi, pour construire le modèle nous avons introduit l'ensemble de variables prédictives potentielles de l'auto-aliénation, qui sont les trois dimensions de la violence psychologique (l'agression rationnelle discrète, la manipulation sociale et l'agression dévoilée), l'impuissance et l'insignifiance.

Pour la violence psychologique, nous nous sommes basés sur le score factoriel issu de l'ACP au niveau de chaque répondant. Concernant l'impuissance et l'insignifiance et l'auto-aliénation, nous avons spécifié au logiciel la commande, de considérer ces trois variables comme des variables unidimensionnelles, pour obtenir un score de régression extrait de l'analyse factorielle exploratoire (Regression score extracted from exploratory factor analysis), au niveau de chaque répondant. Ce qui nous a permis ainsi de travailler sur la base de score pour toutes les variables.

Tableau (7): Récapitulatif des modèles (au niveau Global)

Modèle	Variables entrées	R	R^2	R^2 ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	L'insignifiance	0.765	0.585	0.581	0.64761964
2	L'insignifiance et l'impuissance	0.784	0.615	0.607	0.62726698

Deux modèles sont retenus, le premier inclut une seule variable explicative qui est l'insignifiance, alors que le second en inclut deux, qui sont l'insignifiance et l'impuissance.

Le second modèle, fait apparaître une relation forte et significative entre la variable expliquée (l'auto-aliénation) et les variables explicatives (l'impuissance et l'insignifiance). La corrélation globale (R) est de 78.4%. Le pouvoir explicatif du modèle est élevé. Le coefficient de détermination pour ce modèle est supérieur au premier 0.615 contre 0.585. Ce qui veut dire que les variables retenues par la procédure pas à pas ; l'insignifiance et l'impuissance, expliquent 61.5% de la variation de la perception de l'auto-aliénation

Tableau (8) : ANOVA (Global)

Modèle	Source de variation	Somme des carrés	DF	Moyenne des carrés	F	*p-value*
2	Régression	55.982	2	27.991	71.140	0.000
	Résidu	35.018	89	0.393		

Le modèle est globalement significatif. Pour pouvoir déterminer les variables significatives dans le modèle, nous avons considéré les résultats du test t.

Tableau (9) : Coefficients (Modèle Global)

Modèle		**Coefficients Non standardisés**		**Coefficients Standardisés**	**t**	***p-value***
		B	**Erreur Standard**	**Beta**		
2	(Constant)	2.1081E-17	0.065	-----	0.000	1.000
	Insignifiance	0.705	0.070	0.705	10.116	**0.000**
	Impuissance	0.183	0.070	0.183	2.633	**0.010**

Le test de Student sur les coefficients de régression est significatif pour les variables insignifiance et impuissance. Leur seuil de risque associé est inférieur au seuil usuel de 5%.

Le modèle montre que l'impact de l'insignifiance sur l'auto-aliénation est quasiment 4 fois plus fort (à 0.705 : 0,183 = 3,852) que celui de l'impuissance. Le sentiment d'insignifiance est donc le facteur le plus explicatif du sentiment d'auto-aliénation. L'impuissance n'a qu'une contribution marginale, pour l'échantillon des répondants considéré.

Tableau (10): Corrélation et Colinéarité Test (Modèle Global)

Modèle		Corrélations			Corrélations	
		Corrélation simple	Partielle	Partie	Tolérance	VIF
2	(Constant)	----	----	----	----	----
	L'insignifiance	0.765	0.731	0.665	0.891	1.122
	L'impuissance	0.416	0.269	0.173	0.891	1.122

- La tolérance matérialise la part de variabilité de la variable explicative considérée non reliée à une ou plusieurs autres variables indépendantes. Elle est ici supérieure au seuil de 0,3. Plus de 30% de la variabilité de chaque variable explicative lui est propre.
- Le VIF ou facteur d'inflation de la variance est inférieur à 3.

5.1.3 Vérifier la qualité du modèle :

Pour vérifier la qualité de notre modèle de régression, il fallait évaluer les mêmes conditions testées antérieurement.

Ainsi, la droite de Henry montre que les résidus suivent une distribution normale. Enfin, le nuage de point permet de vérifier la condition d'*homoscédasticité*. Le modèle de régression permet d'expliquer l'auto-aliénation grâce aux variables indépendantes de manière homogènes sur l'ensemble de la plage de variation de la variable expliquée. (cf. : figure 4).

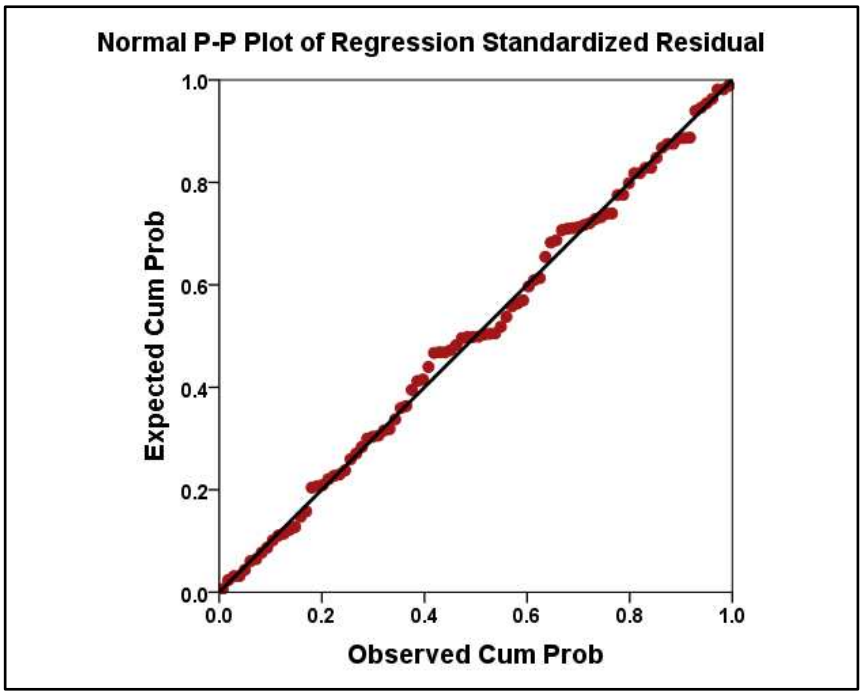


Figure 4: Droite de Henry et graphique nuage de points des résidus standardisés (Modèle global)

Ainsi nous pouvons conclure que l'impuissance et l'insignifiance sont bien des facteurs explicatifs du sentiment d'auto-aliénation, mais que le poids relatif de l'insignifiance est 3 fois plus important que celui de l'impuissance. C'est donc le principal déterminant de l'auto-aliénation, l'impuissance n'ayant qu'une contribution marginale pour cette population.

5.2 Les tests statistiques au niveau du corps professoral :

5.2.1 Le calcul des coefficients de corrélation :

Afin d'examiner s'il existe ou non une relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante, nous avons eu recours au *coefficient de corrélation Pearson.* Ainsi, le tableau (11) présente les relations obtenues entre les variables indépendantes et la variable dépendante et ceci au niveau du corps professoral.

Tableau (11): Matrice coefficient des corrélations Pearson (Corps Professoral)

Variables indépendantes	L'auto-aliénation	
	Coefficient de corrélation Pearson	
	r	*p-value*
L'agression rationnelle discrète	0.012	0.382
La manipulation sociale	0.130	0.345
L'agression dévoilée	0.181	0.186
L'impuissance	0.339	0.011
L'insignifiance	0.706	0.000

La matrice des corrélations montre une relation modérée et significative entre l'auto-aliénation et l'impuissance : la corrélation est de 0.339 (*p–value* = 0.011 < α = 0.05). De plus, il existe une relation forte et significative entre l'auto-aliénation et l'insignifiance : la corrélation est de 0.706 (*p–value* = 0.000 < α = 0.05). La matrice fait de même apparaître une relation faible et non significative entre, l'auto-aliénation et l'agression dévoilée : la corrélation est de 0.181 (*p–value* = 0.186 >α = 0.05). De même, une relation faible et non significative entre, l'auto-aliénation et la manipulation sociale : la corrélation est de 0.130 (*p–value* = 0.345 >α = 0.05). Finalement, il existe une relation très faible et non significative entre l'auto-aliénation et l'agression rationnelle discrète : 0.012 (*p–value* = 0.382 α = 0.05).

Nous pouvons conclure qu'au niveau du corps professoral, les variables explicatives dans le modèle théorique tels que l'impuissance et l'insignifiance sont bien pertinentes pour expliquer le sentiment d'auto-aliénation.

Afin de tester l'effet de ces variables sur l'auto-aliénation, nous avons appliqué un modèle de régression multiple.

5.2.2 L'élaboration du modèle de régression au niveau du corps professoral :

Pour identifier les variables ayant une contribution significative à l'explication de la variable dépendante ''l'auto-aliénation'', nous allons utiliser une procédure pas à pas. *cf.* tableau (12)

Il s'agit d'une technique de construction de modèle qui permet d'arriver au meilleur groupe de variables indépendantes ou explicatives, permettant de prévoir de la manière la plus adéquate, les réponses de la variable dépendante ou expliquée, en se basant sur des critères spécifiés pour l'adéquation de l'ajustement du modèle. Ainsi, pour construire le modèle nous avons introduit l'ensemble de variables prédictives potentielles de l'auto-aliénation, qui sont les trois dimensions de la violence psychologique (l'agression rationnelle discrète, la manipulation sociale et l'agression dévoilée), l'impuissance et l'insignifiance.

Pour la violence psychologique, nous nous sommes basés sur le score factoriel issu de l'ACP au niveau de chaque répondant. Concernant l'impuissance et l'insignifiance et l'auto-aliénation, nous avons spécifié au logiciel la commande, de considérer ces trois variables comme des variables unidimensionnelles, pour obtenir un score de régression extrait de l'analyse factorielle exploratoire (Regression score extracted from exploratory factor analysis), au niveau de chaque répondant. Ce qui nous a permis ainsi de travailler sur la base de score pour toutes les variables.

Tableau (12): Récapitulatif des modèles (au niveau du Corps Professoral)

Modèle	Variables entrées	R	R^2	R^2 ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	L'insignifiance	0.706	0.499	0.489	0.66742365
2	L'insignifiance et l'impuissance	0.747	0.557	0.540	0.63323480

Parmi les différentes variables introduites, les résultats font apparaître une relation forte et significative entre la variable expliquée (l'auto-aliénation) et les variables explicatives (l'impuissance et l'insignifiance). La corrélation globale (R) est de 74.7 %. Le pouvoir explicatif du modèle est élevé. Le coefficient de détermination pour ce modèle est supérieur au premier qui inclut uniquement l'insignifiance ; 0.557 contre 0.499. Ce qui veut dire que les variables retenues par la procédure pas à pas ; l'insignifiance et l'impuissance expliquent 55.7% de la variation de la perception de l'auto-aliénation.

Tableau (13): ANOVA (Corps Professoral)

Modèle	Source de variation	Somme des carrés	DF	Moyenne des carrés	F	*p-value*
2	Régression	26.263	2	13.132	32.748	0.000
	Résidu	20.851	52	0.401		

Le modèle est globalement significatif. Les résidus correspondent à la part de variance non expliquée par le modèle. Cette part est égale à 44.3%. Pour pouvoir déterminer les variables significatives dans le modèle, nous avons appliqué le test t.

Tableau (14): Coefficients (Modèle Corps Professoral)

Modèle		Coefficients Non Standardisés		Coefficients Standardisés	t	*p-value*
		B	Erreur Standard	Beta		
2	(Constant)	-0.065	0.089	-----	-0.734	0.466
	Insignifiance	0.633	0.088	0.672	7.210	0.000
	Impuissance	0.262	0.100	0.244	2.623	0.011

Le test de Student sur le coefficient de régression est significatif. Son seuil de risque associé est inférieur au seuil usuel de 5%.

Le modèle montre que l'impact de l'insignifiance sur l'auto-aliénation est 2 fois de plus fort (à 0.633: 0.262 = 2.416) que celui de l'impuissance. Le sentiment d'insignifiance est donc le facteur le plus explicatif du sentiment d'auto-aliénation. L'impuissance n'a qu'une contribution marginale, pour l'échantillon des répondants considéré.

Tableau (15): Corrélation et Colinéarité Test (Modèle Corps Professoral)

Modèle		Corrélations			Corrélations	
		Corrélation simple	Partielle	Partie	Tolérance	VIF
2	(Constant)	----	----	----	----	----
	L'insignifiance	0.706	0.707	0.665	0.980	1.020
	L'impuissance	0.339	0.342	0.242	0.980	1.020

Le diagnostic de colinéarité montre :

- La tolérance matérialise la part de variabilité de la variable explicative considérée non reliée à une ou plusieurs autres variables indépendantes. Elle est ici supérieure au seuil de 0,3. Plus de 30% de la variabilité de chaque variable explicative lui est propre.

- Le VIF ou facteur d'inflation de la variance est inférieur à 3.

5.2.3 Vérifier la qualité du modèle :

Pour vérifier la qualité de notre modèle de régression, il fallait évaluer les mêmes conditions testées antérieurement.

Ainsi, la droite de Henry montre que les résidus suivent une distribution normale. Enfin, le nuage de point permet de vérifier la condition d'*homoscédasticité*. Le modèle de régression permet d'expliquer l'auto-aliénation grâce aux variables indépendantes de manière homogènes sur l'ensemble de la plage de variation de la variable expliquée. (cf. : figure 4).

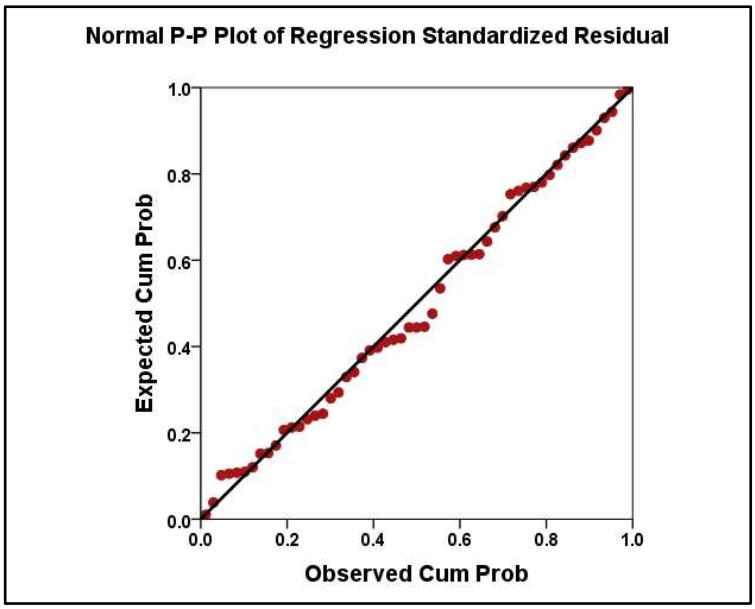


Figure 5: Droite de Henry et graphique nuage de points des résidus standardisés (Modèle Corps Professoral)

On peut donc conclure que le principal déterminant du sentiment d'auto-aliénation dans le corps professoral est le sentiment d'insignifiance devant l'impuissance. Son effet est deux fois plus important que celui du sentiment d'impuissance.

5.3 Les tests statistiques au niveau des employés :

5.3.1 Le calcul des coefficients de corrélation :

Afin d'examiner s'il existe ou non une relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante, nous avons eu recours au *coefficient de corrélation Pearson.* Ainsi, le tableau (16) présente les relations obtenues entre les variables indépendantes et la variable dépendante et ceci au niveau des employés.

Tableau (16): Matrice coefficient des corrélations Pearson (Employés)

Variables indépendantes	L'auto-aliénation	
	Coefficient de corrélation Pearson	
	r	*p-value*
L'agression rationnelle discrète	-0.017	0.921
La manipulation sociale	0.427	0.008
L'agression dévoilée	-0.021	0.902
L'impuissance	0.457	0.004
L'insignifiance	0.845	0.000

La matrice des corrélations montre une relation modérée et significative entre l'auto-aliénation et la manipulation sociale : la corrélation est de 0.427 (p–*value* = 0.008 < α = 0.05). Il existe aussi une relation modérée et significative entre l'auto-aliénation et l'impuissance : la corrélation est de 0.457 (p–*value* = 0.004 < α = 0.05). La matrice fait de même apparaître une relation forte et significative entre l'auto-aliénation et l'insignifiance : la corrélation est de 0.845 (p–*value* = 0.000 < α = 0.05).

En revanche, il n'existe aucune relation statistiquement significative entre l'auto-aliénation et les deux dimensions de la violence psychologique ; l'agression rationnelle discrète et l'agression dévoilée.

Nous pouvons conclure qu'au niveau des employés, les variables explicatives dans le modèle théorique tels que l'impuissance ainsi que l'insignifiance et la manipulation sociale, sont bien pertinentes pour expliquer le sentiment d'auto-aliénation. Le modèle et l'analyse de la littérature qui y a mené sont donc justifiés.

Afin de tester l'effet de ces variables sur l'auto-aliénation, nous avons appliqué un modèle de régression multiple.

5.3.2 L'élaboration du modèle de régression au niveau des employés :

Pour identifier les variables ayant une contribution significative à l'explication de la variable dépendante ''l'auto-aliénation'', nous allons utiliser une procédure pas à pas.

Il s'agit d'une technique de construction de modèle qui permet d'arriver au meilleur groupe de variables indépendantes ou explicatives, permettant de prévoir de la manière la plus adéquate, les réponses de la variable dépendante expliquée, en se basant sur des critères spécifiés pour l'adéquation de l'ajustement du modèle. Ainsi, pour construire le modèle nous avons introduit l'ensemble de variables prédictives potentielles de l'auto-aliénation, qui sont les trois dimensions de la violence psychologique (l'agression rationnelle discrète, la manipulation sociale et l'agression dévoilée), l'impuissance et l'insignifiance.

Pour la violence psychologique, nous nous sommes basés sur le score factoriel issu de l'ACP au niveau de chaque répondant. Concernant l'impuissance et l'insignifiance et l'auto-aliénation, nous avons spécifié au logiciel la commande, de considérer ces trois variables comme des variables unidimensionnelles, pour obtenir un score de régression extrait de l'analyse factorielle exploratoire (Regression score extracted from exploratory factor analysis), au niveau de chaque répondant. Ce qui nous a permis ainsi de travailler sur la base de score pour toutes les variables.

Tableau (17): Récapitulatif des modèles (au niveau des employés)

Modèle	Variables entrées	R	R^2	R^2 ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	L'insignifiance	0.845	0.715	0.706	0.58545566

La régression pas à pas, a intégré une seule variable qui est l'insignifiance. Donc le modèle présent, se compose d'une seule variable explicative, l'insignifiance.

La corrélation globale (R) est de 84.5%. Le pouvoir explicatif du modèle est élevé. Le coefficient de détermination pour ce modèle est de 0.715. Ce qui veut dire que la variable de l'insignifiance peut uniquement expliquer 71.5% de la variation de la perception de l'auto-aliénation. Le coefficient de détermination ajusté R^2 est de 0.706. Cette valeur se rapproche du coefficient de corrélation au carré (0.715). Ce qui soutient l'importance de la variable de l'insignifiance dans la construction du modèle.

Tableau (18): ANOVA (Employés)

Modèle	Source de variation	Somme des carrés	DF	Moyenne des carrés	F	*p-value*
1	Régression Résidu	30.023 11.997	1 35	30.023 0.343	87.593	**0.000**

Le modèle est globalement significatif. Pour pouvoir déterminer les variables significatives dans le modèle, nous avons appliqué le test t.

Tableau (19): Coefficients (Modèle Employés)

Modèle		Coefficients Non Standardisés		Coefficients Standardisés	t	*p-value*
		B	Erreur Standard	Beta		
1	(Constant)	0.130	0.103	-----	1.279	0.209
	Insignifiance	0.971	0.104	0.845	9.359	0.000

Le test de Student sur le coefficient de régression est significatif. Son seuil de risque associé est inférieur au seuil usuel de 5%.

Le modèle montre que l'insignifiance explique plus de la moitié de l'auto-aliénation avec une valeur de 0.845. Nous pouvons remarquer que la manipulation sociale n'apparait dans le modèle final alors qu'elle présentait une corrélation avec l'auto-aliénation. Cela suggère un effet médiateur de l'effet de la manipulation sociale sur l'auto-aliénation par l'insignifiance.

Tableau (20): Corrélation et Colinéarité Test (Modèle Employés)

Modèle		Corrélations			Corrélations	
		Corrélation simple	Partielle	Partie	Tolérance	VIF
3	(Constant)	----	----	----	----	----
	L'insignifiance	0.845	0.845	0.845	1.000	1.000

5.3.3 Vérifier la qualité du modèle :

Pour vérifier la qualité de notre modèle de régression, il fallait évaluer les mêmes conditions testées antérieurement.

Ainsi, la droite de Henry montre que les résidus suivent une distribution normale. Enfin, le nuage de point permet de vérifier la condition d'*homoscédasticité*. Le modèle de régression permet d'expliquer l'auto-aliénation grâce aux variables indépendantes de manière homogènes sur l'ensemble de la plage de variation de la variable expliquée. (cf. : figure 6).

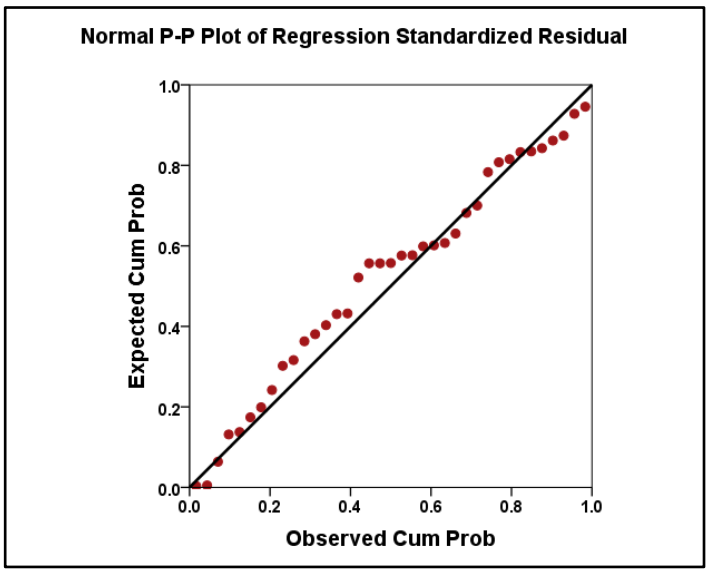


Figure 6 : Droite de Henry et graphique nuage de points des résidus standardisés (Modèle Employés)

On peut donc conclure que le principal déterminant du sentiment d'auto-aliénation chez les employés, est le sentiment d'insignifiance.

Tableau (21) Résumé des relations et des effets des variables indépendantes sur l'auto-aliénation

Niveau	Variables	Corrélation	Régression
Global	Agression Rationnelle Discrète	Pas de corrélation	Aucun effet
	Manipulation Sociale	(+) Corrélation	Aucun effet
	Agression Dévoilée	Pas de corrélation	Aucun effet
	L'impuissance	(+) Corrélation	(+) Effet
	L'insignifiance	(+) Corrélation	(+) Effet
Corps Professoral	Agression Rationnelle Discrète	Pas de corrélation	Aucun effet
	Manipulation Sociale	Pas de corrélation	Aucun effet
	Agression Dévoilée	Pas de corrélation	Aucun effet
	L'impuissance	(+) Corrélation	(+) Effet
	L'insignifiance	(+) Corrélation	(+) Effet
Employés	Agression Rationnelle Discrète	Pas de corrélation	Aucun effet
	Manipulation Sociale	(+) Corrélation	Aucun effet
	Agression Dévoilée	Pas de corrélation	Aucun effet
	L'impuissance	(+) Corrélation	Aucun effet
	L'insignifiance	Pas de corrélation	Aucun effet

D'après le tableau (21) et les modèles de régression, relatifs à l'échantillon global, le corps professoral et les employés, respectivement, nous pouvons en déduire que les variables explicatives ne sont pas les mêmes selon le niveau d'analyse :

- Au niveau global et au niveau du corps professoral, l'insignifiance et l'impuissance semblent des déterminants significatifs de l'auto-aliénation,
- Au niveau des employés, seule l'insignifiance semble un déterminant significatif de l'auto-aliénation.

Il est donc pertinent d'analyser ces différentes populations de manière différenciées, notamment le corps professoral et les employés. Les facteurs explicatifs de l'auto-aliénation ne sont pas identiques dans les deux types de salariés.

De plus, les trois dimensions de violence psychologique ne semblent pas être des facteurs explicatifs de l'auto-aliénation lorsque l'impuissance et l'insignifiance sont prises en compte dans les modèles. Pourtant, ces dimensions présentent des corrélations, certes faibles à modérées, mais significatives avec le sentiment d'auto-aliénation. On peut dire supposer l'existence d'un effet médiateur de la contribution des facteurs de violence psychologique à l'auto-aliénation de la part des sentiments d'impuissance et d'insignifiance.

Pour résumer cette partie, l'auto-aliénation est bien corrélée à l'impuissance et l'insignifiance et ceci au niveau de chaque catégorie de personnel et globalement. Une relation de corrélation modérée existe aussi entre l'auto-aliénation et le second facteur issu de l'ACP qui est la manipulation sociale. Cette relation apparaît uniquement au niveau global aussi bien que les employés.

Ce résultat est important car il montre que la notion de violence perçue et sa conséquence, l'auto-aliénation n'est pas due aux mêmes facteurs selon qu'on est employé ou professeur (ceux-ci étant majoritaire, ils écrasent les employés au niveau global, d'où le modèle au niveau global). Cela renvoie sans doute à des comportements différents des personnes de l'environnement de travail, des attentes différentes, des possibilités d'action de retrait etc… différentes. Ces résultats, justifie de raisonner différemment selon la catégorie de personnel.

On a pu donc émettre l'hypothèse de modèles différents au niveau global et au niveau des catégories d'employés, que l'on a vérifié avec des régressions.

Après avoir élaboré les modèles de régression sur les trois niveaux (globalement, au niveau du corps professoral et au niveau des employés), nous pouvons finir par les conclusions suivantes :

- Au niveau global, deux variables agissent sur l'auto-aliénation. L'impuissance et l'insignifiance ce qui se confirme avec la revue de littérature.
- Sur les deux catégories, l'impuissance et l'insignifiance agissent sur l'auto-aliénation et ceci au niveau du corps professoral. Ces résultats semblent donc valider le modèle théorique de Mottaz (1981). Pour les administratifs, seule l'insignifiance agit sur l'auto-aliénation et s'ajoute une seule dimension de violence

psychologique qui est la manipulation sociale. Il semble donc y avoir un effet modérateur de la catégorie d'emploi sur les déterminants de l'auto-aliénation.

- L'insignifiance et l'impuissance sont les seules deux variables indépendantes que nous avons pu intégrer dans les différents modèles de régression ;
- L'insignifiance est la variable la plus significative et donc qui explique le plus les variations dans la perception de l'auto-aliénation par rapport à l'impuissance.
- L'absence d'un impact direct des trois dimensions de violence psychologique (dans deux cas sur trois) sur la perception de l'auto-aliénation.

Mais pourquoi les administratifs n'ont-ils pas exprimé un sentiment d'impuissance par rapport au corps professoral ? Pour essayer de trouver des interprétations possibles à cette question, nous avons réalisé un entretien face à face avec le directeur du département des études supérieures. Durant notre discussion, il a souligné qu'il existe deux grandes familles de subordonnés.

La première catégorie, regroupe les salariés qui ont recours à leur superviseur dans l'exécution de chaque activité jusqu'au moindre détail. Ils ont besoin qu'on leur présente une définition méticuleuse du travail à accomplir, comme si nous étions en train d'alimenter une machine. Si un élément imprévu émerge, ils se sentent tout à fait bloqués. Ils n'aiment pas réfléchir, ne possèdent aucun sens de créativité ou de développement. Ils s'intéressent aux discussions sur le football, les sujets politiques, ils aiment rigoler et le travail passe en dernier lieu. Ils exercent le seuil minimum qui suffit pour maintenir le rythme du travail. Ils ne se présentent au travail parce qu'ils sont obligés de le faire. C'est pourquoi, ils essayent par tous moyens de faire passer le temps. Ils ne sont pas ambitieux et plutôt indifférents. Malgré tout, ils croient en leur légitimité d'encaisser les bonus et les primes et se plaignent si on touche à leur rémunération.

En s'opposant à la première, une seconde catégorie réunit les intuitifs qui prennent des initiatives dans l'exercice de leur travail. Ils ont recours à leur superviseur aussi peu que possible, si par exemple ils doutent sur la validité de leurs propositions. Ils se focalisent sur les opportunités. Ils recherchent d'une façon continue le développement, l'accroissement de l'efficacité du travail et la réduction du temps perdu. Ils mettent en valeur l'innovation en cherchant des solutions créatives aux problèmes qui se posent. Ces salariés, s'investissent au-delà des objectifs fixés exprimant un sentiment d'engagement professionnel. Les erreurs commises de leur part sont limitées, c'est pourquoi il leurs accorde une marge d'autonomie dans la prise de décision, de nouvelles responsabilités et de nouvelles tâches à exécuter.

Nous pouvons ainsi distinguer que la première catégorie des subordonnés, repose sur la théorie X exposée par McGregor (1960). D'après les principes de cette théorie, l'homme n'aime pas le travail, il est paresseux, il fuit les responsabilités et il cherche la sécurité avant tout. Du fait de son aversion à l'égard du travail, il doit être contrôlé, voire menacé par le système du bâton et de la carotte. Cette théorie est en adéquation avec le système taylorien du travail : la définition minutieuse des tâches qui est le cas dans notre sujet d'étude. Ce modèle de salariés représente la majorité. De ce fait, nous estimons que les répondants appartenaient à cette catégorie de subordonnés. C'est pourquoi, ils n'ont pas exprimé un sentiment d'impuissance. Rien ne leur importe et tous leur est égal !

Par contre, la deuxième catégorie des subordonnés, repose sur la théorie Y exposée aussi par Mc Gregor. D'après les principes de cette théorie, l'homme aime le travail, il exerce un effort physique et mental, il n'est pas là pour s'amuser et se reposer. Il cherche les responsabilités qu'ils considèrent une source de motivation et de réalisation de soi. En cas de satisfaction, il exprime un sentiment d'implication au travail et son engagement professionnel s'accroisse. Nous attendons ainsi, à ce que les salariés appartenant à cette famille et qui sont malheureusement une minorité, expriment un sentiment d'impuissance suivant leur nature ambitieuse et leur besoin d'estime.

Cependant, les modèles de régression multiples permettent d'analyser les relations entre deux types de variables : une ou des variables explicatives et une variable expliquée. Ils ne permettent pas d'analyser simultanément les effets directs et indirects de l'impuissance et de l'insignifiance sur l'auto-aliénation, ou de modéliser simultanément les relations entre les différents antécédents de l'auto-aliénation : insignifiance, impuissance et 3 dimensions de violence psychologique.

Pour tester cet effet, il est nécessaire d'utiliser les équations structurelles dans le cadre d'un modèle d'analyse de structure de covariance. Ce type de modélisation permettra d'analyser les effets directs et indirects des différents déterminants postulés sur le sentiment d'auto-aliénation.

Notamment, les équations structurelles, nous permettront d'aller plus loin pour répondre à cette question : ''Pourquoi nous n'arrivons pas à discerner la manipulation sociale chez le corps professoral et au niveau global bien qu'on l'a observé au niveau des employés ?''

Mais, avant de passer à l'élaboration des équations structurelles, nous avons effectué une analyse factorielle confirmatoire afin de vérifier la structure de l'échelle de violence.

En effet, nous avons trois scénarios possibles. Le premier consiste à l'échelle d'origine unidimensionnelle qui se compose de 24 types d'acte de violence. Le second qui représente l'échelle bidimensionnelle issue de l'analyse factorielle effectuée sur l'échelle d'origine. Finalement, notre démarche qui nous a permis d'obtenir trois dimensions à l'aide des analyses factorielles exploratoires (analyse en composantes principales). Les équations structurelles nous permettront de déterminer quelle est la configuration qui représente le mieux les relations observées dans nos données, grâce à un test formel. Pour ce faire, nous allons tout d'abord déterminer quel est le modèle de mesure qui représente le mieux la structure de nos données au niveau des facteurs de violence psychologique. Ensuite, nous évaluerons la capacité prédictive de ces facteurs au niveau des variables expliquées grâce à un modèle d'analyse de structure de covariance.

6. L'ANALYSE FACTORIELLE CONFIRMATOIRE :

6.1 Le premier cas : l'échelle unidimensionnelle de par Björkqvist et al. :

Dans ce cas, nous avons appliqué l'analyse factorielle confirmatoire sur l'échelle d'origine unidimensionnelle élaborée par Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1992b) qui rassemble les 24 types d'acte de violence. L'objectif était de tester l'affinité de cette échelle pour mesurer la violence psychologique. La figure (7) présente une illustration du modèle.

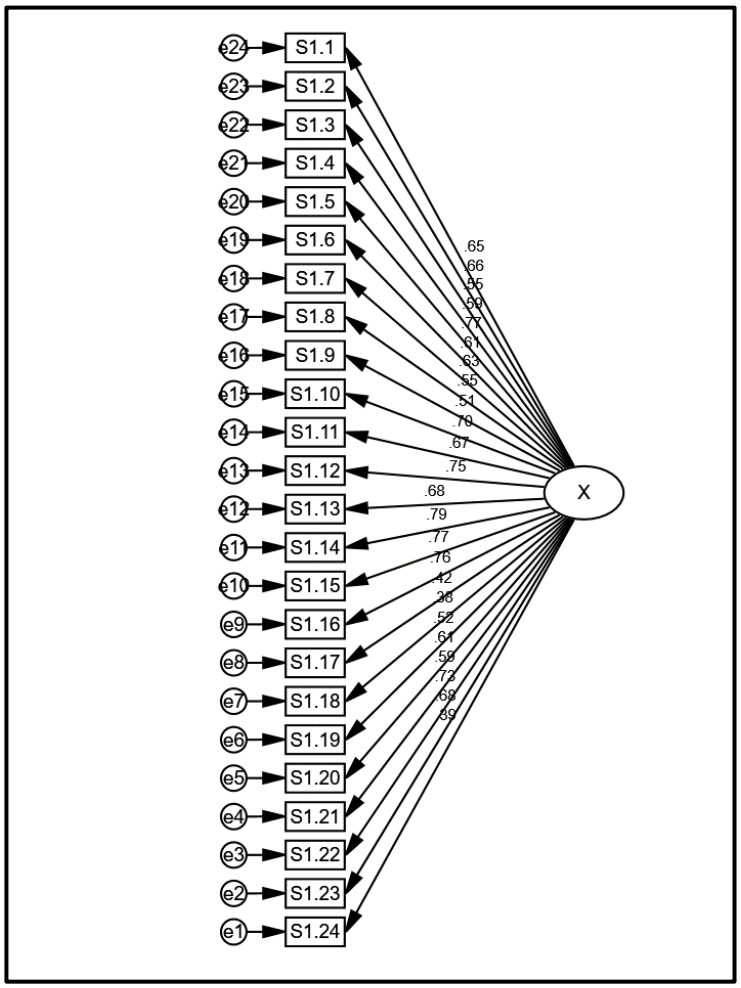


Figure 7 Modèle d'analyse factorielle confirmatoire échelle unidimensionnelle

Variables	Items
La violence psychologique ‘’X’’	S1.1 Une réduction excessive des possibilités à vous exprimer ?
	S1.2 Des mensonges sur vous dits aux autres ?
	S1.3être excessivement interrompu ?
	S1.4 Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix
	S1.5 être abusivement critiqué ?
	S1.6 De commentaires injurieux sur votre vie privée ?
	S1.7 Être isolé systématiquement ?
	S1.8La révélation de détails sensibles qui touchent votre vie privée ?
	S1.9 Des menaces directes ?
	S1.10 Regards insinués et / ou des gestes méprisants ?
	S1.11 Accusations ?
	S1.12Le fait qu'on se moque de vous ?
	S1.13 Refus de parler avec vous (vous adressez la parole) ?
	S1.14 L'injure de vos opinions ?
	S1.15 Refus de vous entendre ?
	S1.16 Le fait de vous traiter comme si vous n'existez pas ?
	S1.17 Le fait qu'on vous injurie dans des termes obscènes ou dégradants ?
	S1.18Etant confié de tâches qui n'ont aucune signification ?
	S1.19 Etant confié de tâches humiliantes ?
	S1.20 La propagation de rumeurs fausses dans votre dos ?
	S1.21 Être ridiculisé devant les autres ?
	S1.22 On juge votre travail de façon incorrecte et blessante ?
	S1.23 On met vos capacités à prendre les décisions en question ?
	S1.24 Des soupçons d'être psychiquement malade ?

Tableau (22): Qualité globale de l'ajustement du modèle

Modèle	χ^2	*df*	χ^2 / df	*p*-value	GFI	CFI	NFI	RFI	IFI	TLI	RMSEA
Défaut	576.638	252	2.288	0.000	0.666	0.734	0.614	0.577	0.739	0.709	0.118
Saturé	0.000	0			1.000	1.000	1.000		1.000		
Indépendance	1486.328	276	5.385	0.000	0.205	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.220

Le modèle unidimensionnel de l'échelle de Björkqvist et al. (1992b) présente une qualité d'ajustement médiocre : χ^2, nombre de degrés de liberté, p value, Rapport $\chi^2 - ddl$, RMSEA, indices GFI, CFI TLI faibles, bien inférieurs à 0,9.

Ainsi, le modèle unidimensionnel ne constitue pas une bonne représentation de la structure des différentes variables de l'échelle observée dans notre échantillon. Ce modèle est donc rejeté.

Par conséquent, cela peut donner une indication que, dans nos données, la variable de violence psychologique ne doit pas être exprimée sous une forme unidimensionnelle, et qu'il est préférable de supprimer certains énoncés de cette échelle afin d'améliorer la valeur des indices, et donc de définir précisément le nombre de facteurs desquels se compose la violence psychologique.

6.2 Le second cas : L'échelle bidimensionnelle :

Ce modèle est issu des travaux de Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1994). Il comporte deux dimensions : l'agression rationnelle (5 items) et la manipulation sociale (7 items). L'objectif était de tester la pertinence de cette échelle pour mesurer la violence psychologique. La figure (8) présente une illustration du modèle.

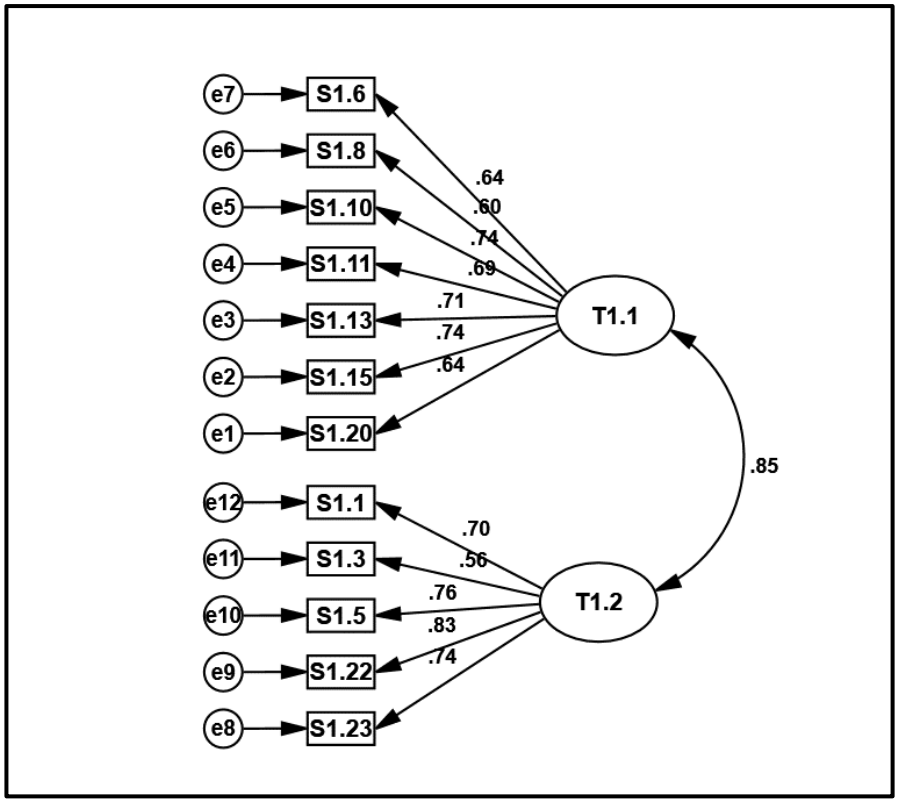


Figure 8 Modèle d'analyse factorielle confirmatoire échelle bidimensionnelle

La manipulation sociale ''T1.1''	S1.6 De commentaires injurieux sur votre vie privée ?
	S1.8La révélation de détails sensibles qui touchent votre vie privée ?
	S1.10 Regards insinués et / ou des gestes méprisants ?
	S1.11 Accusations ?
	S1.13 Refus de parler avec vous (vous adressez la parole)?
	S1.15 Refus de vous entendre ?
	S1.20 La propagation de rumeurs fausses dans votre dos ?
L'agression rationnelle ''T1.2''	S1.1 Une réduction excessive des possibilités à vous exprimer ?
	S1.3être excessivement interrompu ?
	S1.5 être abusivement critiqué ?
	S1.22 On juge votre travail de façon incorrecte et blessante ?
	S.123 On met vos capacités à prendre les décisions en question ?

Tableau (23): Qualité globale de l'ajustement du modèle

Modèle	χ^2	*df*	*p*-value	GFI	CFI	NFI	RFI	IFI	TLI	RMSEA
Défaut	118.258	53	0.000	0.825	0.874	0.798	0.748	0.877	0.843	0.116
Saturé	0.000	0		1.000	1.000	1.000		1.000		
Indépendance	584.683	66	0.000	0.302	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.294

Le modèle bidimensionnel de l'échelle de Björkqvist et al. (1994) constitue une amélioration par rapport au modèle unidimensionnel au niveau des indicateurs de qualité d'ajustement. Cependant, il présente une qualité d'ajustement médiocre : χ^2, nombre de degrés de liberté, p value, Rapport $\chi^2 - ddl$, 2.23>2 RMSEA, indices GFI, CFI TLI faibles, bien inférieurs à 0,9.

Ainsi, le modèle bidimensionnel, s'il représente une amélioration significative par rapport au modèle unidimensionel, ne représente pas une bonne représentation de la structure des relations entre les différentes variables de l'échelle observée dans notre échantillon. Ce modèle est donc rejeté.

On peut en conclure que le modèle bidimensionnel de la violence psychologique tel que proposé par Björqvist et al. 1992 ne constitue pas une représentation adéquate de la structure observés dans nos données.

6.3 Le troisième cas : L'échelle tridimensionnelle issue de l'analyse factorielle exploratoire :

Ce modèle est basé sur la structure isolée grâce à l'analyse en composante principale. Il comporte 3 dimensions. L'agression rationnelle discrète (9 items), la manipulation sociale (5 items) et l'agression dévoilée (6 items). La figure (9) présente une illustration du modèle.

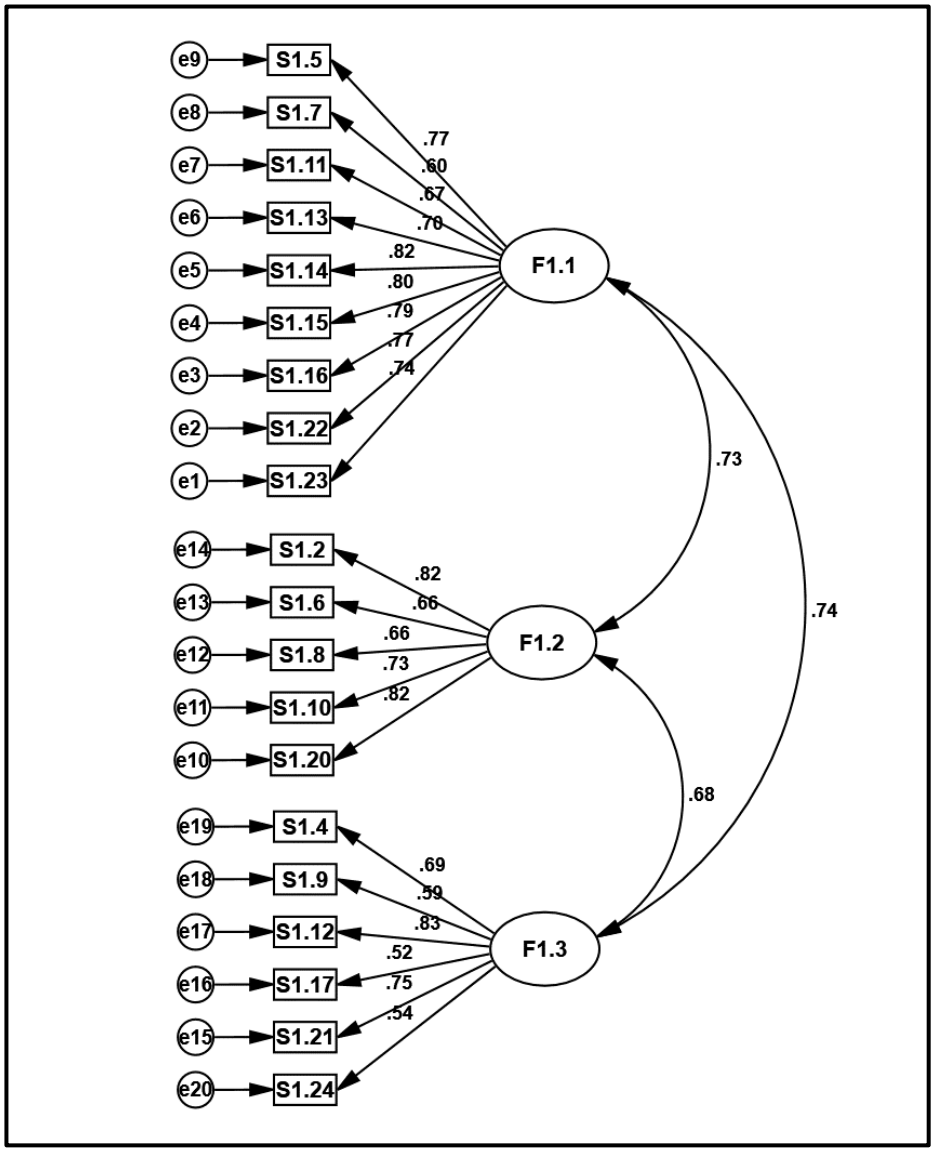


Figure 9 Modèle d'analyse factorielle échelle tridimensionnelle

L'agression rationnelle discrète ''F1.1''	S1.5 être abusivement critiqué ?
	S1.7 Être isolé systématiquement ?
	S1.11 Accusations ?
	S1.13 Refus de parler avec vous (vous adressez la parole)?
	S1.14 L'injure de vos opinions ?
	S1.15 Refus de vous entendre ?
	S1.16 Le fait de vous traiter comme si vous n'existez pas ?
	S1.22 On juge votre travail de façon incorrecte et blessante ?
	S1.23 On met vos capacités à prendre les décisions en question ?
La manipulation sociale ''F1.2''	S1.2 Des mensonges sur vous dits aux autres ?
	S1.6 De commentaires injurieux sur votre vie privée ?
	S1.8La révélation de détails sensibles qui touchent votre vie privée ?
	S1.10 Regards insinués et / ou des gestes méprisants ?
	S1.20 La propagation de rumeurs fausses dans votre dos ?
L'agression dévoilée ''F1.3''	S1.4 Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix
	S1.9 Des menaces directes ?
	S1.12Le fait qu'on se moque de vous ?
	S1.17 Le fait qu'on vous injurie dans des termes obscènes ou dégradants ?
	S1.21 Être ridiculisé devant les autres ?
	S1.24 Des soupçons d'être psychiquement malade ?

Tableau (24): Qualité globale de l'ajustement du modèle

Modèle	χ^2	*df*	*p*-value	GFI	CFI	NFI	RFI	IFI	TLI	RMSEA
Défaut	310.237	167	0.000	0.773	0.860	0.745	0.709	0.863	0.841	0.097
Saturé	0.000	0		1.000	1.000	1.000		1.000		
Indépendance	1214.300	190	0.000	0.218	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.243

Ce modèle présente une meilleure qualité d'ajustement par rapport aux modèles précédents :χ^2 nombre de degrés de liberté, p value, Rapport $\chi^2 - ddl$, RMSEA, indices GFI, CFI et TLI sont meilleurs. La qualité d'ajustement est proche des standards habituels ; Chi²/df= 1.858<2, les RMSEA proche de 0.08, les indices GFI, CFI et TLI sont proche de 0.9, il s'agit de la meilleure représentation de la structure de nos données. Ce modèle est donc retenu.

On peut justifier le choix du modèle parmi d'autre sur la base d'un test de différence de χ^2. Ce test correspond à la différence du χ^2des deux modèles considérés. Le nombre de degrés de liberté est le résultat de la différence du nombre de degrés de liberté entre les deux modèles considéré.

Ce test lui-même suit aussi une loi de Khi². Si la différence de Khi² est significative au seuil de 5% pour le nombre de degré de liberté, alors le modèle est objectivement et significativement meilleur que le modèle précédent, ce qui justifie qu'il soit retenu.

Tableau (25) : Test de différence de χ^2.

Modèle	**Nombre De facteurs**	**Test de χ^2**		**Différence**		***p*-value**
		χ^2	**dl**	**χ^2 Différence**	**dl Différence**	
Revue de littérature (échelle bidimensionnelle)	2	118.258	53	191.979	114	0.0000
L'échelle tridimensionnelle issue de l'analyse factorielle exploratoire	3	310.237	167			

Le résultat du test permet de distinguer l'existence de différence significative entre les deux modèles ; le modèle de la revue de littérature (l'échelle bidimensionnelle) et le modèle de l'analyse factorielle (l'échelle tridimensionnelle issue de l'analyse factorielle) ($\chi^2(114) = 191.979$, p–value = 0.000 < α = 0.05).

Donc, notre démarche tend à conclure qu'une structure tridimensionnelle, reste la meilleure représentation des relations entre les variables observée dans nos données, par rapport au modèle

bidimensionnel de la violence psychologique tel que proposé par Björqvist et al. 1992. Ainsi, c'est sur ce scénario que nous allons nous baser pour effectuer les modèles d'équations structurelles.

La première étape, consiste à la spécification du modèle. Plus précisément, le fait de déterminer les caractéristiques importantes du modèle ; tels que les variables à intégrer et liens de causalité entre eux.

7. LES MODELES D'EQUATIONS STRUCTURELLES :

7.1 Les modèles d'équations structurelles au niveau global :

L'objectif de notre modèle est de modéliser simultanément les relations entre les différents antécédents de l'auto-aliénation : insignifiance, impuissance et 3 dimensions de violence psychologique. De même, nous cherchons à explorer l'existence d'éventuels effets médiateurs de la part des déterminants d'impuissance et d'insignifiance pour l'impact des 3 dimensions de violence psychologique sur l'auto-aliénation. Ainsi, le modèle se compose de six variables latentes : les trois facteurs issus de l'ACP ; l'agression rationnelle discrète, la manipulation sociale et l'agression rationnelle discrète, en tant que variables indépendantes. L'auto-aliénation comme variable dépendante. De plus, l'impuissance et l'insignifiance sont introduites comme variable médiatrices pout tester la relation entre la violence psychologique et l'auto-aliénation. La figure 9 présente une illustration du modèle

Figure (10) Modèle des équations structurelles au niveau global en introduisant l'impuissance et l'insignifiance comme variables médiatrices.

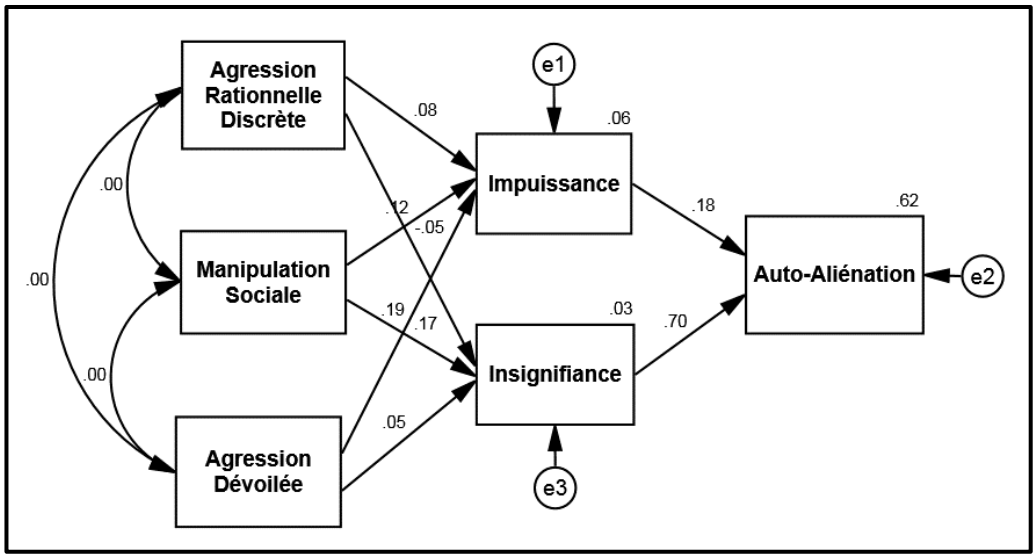


Tableau (26): Qualité globale de l'ajustement du modèle

Modèle	χ^2	*df*	*p*-value	$\frac{CMIN}{df}$	GFI	AGFI	CFI	NFI	RFI	IFI	TLI	RMSEA
Default	2.475	3	0.480	0.825	0.991	0.938	1.000	0.977	0.885	1.005	1.028	0.000
Saturé	0.000	0			1.000		1.000	1.000		1.000		
Indépendance	107.508	15	0.000	7.167	0.747	0.646	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.260

Le rapport χ^2 /degrés de liberté est inférieur à 2 ($\frac{CMIN}{df} = 0.825 < 2$). Les indices de comparaison $\boldsymbol{\chi^2}$, nombre de degrés de liberté, p value, Rapport$\boldsymbol{\chi^2 - ddl}$, indices GFI, AGFI, et NFI, sont supérieurs à 0.9. À l'exception du RFI. Les RMSEA est de 0.000. La valeur des RMSEA restent inférieurs à la limite usuelle de 0.08. Nous pouvons donc conclure que la qualité de l'ajustement du modèle est globalement bonne, mais on a des signes de sur-ajustement avec des indicateurs > 1,0.

Le tableau suivant, expose les coefficients standardisés et non standardisés pour le modèle.

Tableau (27): Les coefficients standardisés et non standardisés au niveau global

Chemin			Coefficients Non Standardisés	Coefficients Standardisés	Erreur Standard	Valeur Critique	*p*-value
Impuissance	<---	Agression rationnelle Discrète	0.083	0.083	0.102	0.816	0.415
Impuissance	<---	Manipulation Sociale	0.124	0.124	0.102	1.217	0.224
Impuissance	<---	Agression dévoilée	0.186	0.186	0.102	1.830	0.067
Insignifiance	<---	Agression rationnelle Discrète	-0.049	-0.049	0.103	-0.471	0.637
Insignifiance	<---	Manipulation Sociale	0.169	0.169	0.103	1.642	0.101
Insignifiance	<---	Agression dévoilée	0.046	0.046	0.103	0.445	0.656
L'auto-aliénation	<---	Impuissance	0.183	0.183	0.069	2.663	0.008
L'auto-aliénation	<---	Insignifiance	0.705	0.705	0.069	10.229	< 0.001

-

Ainsi, au niveau global, nous pouvons distinguer l'existence d'un effet significatif direct pour l'impuissance et l'insignifiance sur l'auto-aliénation ; comme la valeur de *p* pour ces deux variables, est inférieure à $\alpha = 0.05$.

Selon ces résultats, les 3 facteurs de violence psychologique n'ont aucune relation avec l'impuissance et l'insignifiance. La violence psychologique n'aucun impact, direct ou indirect, comme la valeur de *p* pour ces trois variables, est supérieure à α ($p > \alpha = 0.05$).

Au niveau de l'échantillon global, le modèle confirme bien le rôle des sentiments d'impuissance et d'insignifiance comme déterminants de l'auto-aliénation dans le travail.

7.2 Les modèles d'équations structurelles au niveau du corps professoral :

La figure (11) présente une illustration du modèle au niveau du corps professoral.

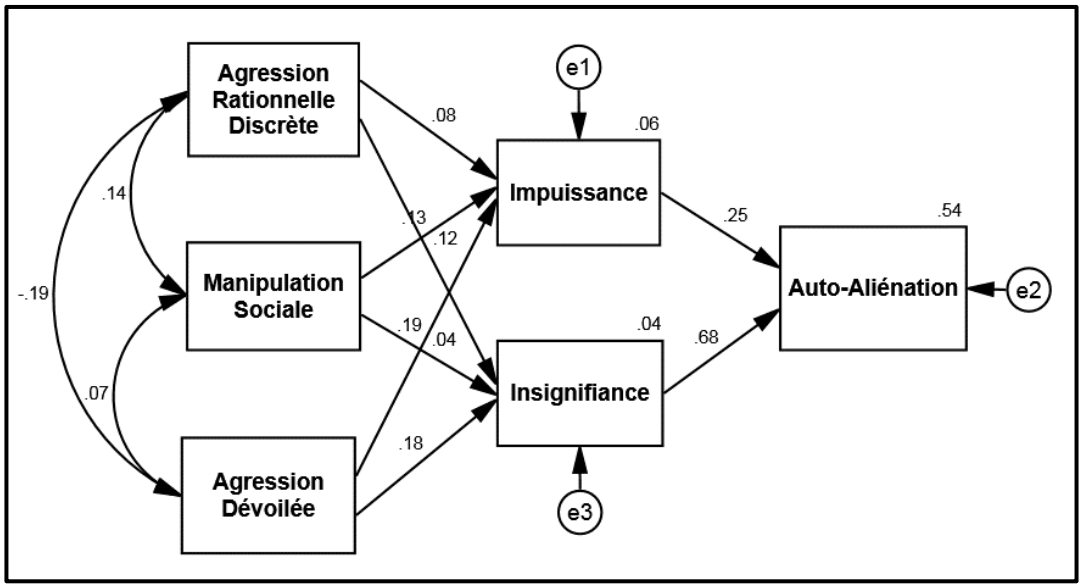


Figure (11) Modèle des équations structurelles en introduisant l'impuissance et l'insignifiance comme variables médiatrices (Corps Professoral)

Tableau (28) : Qualité globale de l'ajustement du modèle (Corps Professoral)

Modèle	χ^2	*df*	*p*-value	$\frac{CMIN}{df}$	GFI	AGFI	CFI	NFI	RFI	IFI	TLI	RMSEA
Default	1.144	4	0.887	0.286	0.993	0.963	1.000	0.979	0.921	1.056	1.271	0.000
Saturé	0.000	0			1.000		1.000	1.000		1.000		
Indépendance	54.545	15	0.000	3.636	0.777	0.688	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.221

Le rapport χ^2 /degrés de liberté est inférieur à 2 ($\frac{CMIN}{df} = 0.352 < 2$). Les indices de comparaison $\boldsymbol{\chi^2}$, nombre de degrés de liberté, p value, Rapport$\boldsymbol{\chi^2 - ddl}$, indices GFI, AGFI, NFI, et RFI sont supérieurs à 0.9. Les RMSEA est de 0.000. La valeur des RMSEA restent inférieurs à la limite usuelle de 0.08. Nous pouvons donc conclure que la qualité de l'ajustement du modèle est globalement bonne.

Le tableau suivant, expose les coefficients standardisés et non standardisés pour le modèle.

Table (29) : Les coefficients standardisés et non standardisés au niveau du corps professoral

Chemin			Coefficients Non Standardisés	Coefficients Standardisés	Erreur Standard	Valeur Critique	*p*-value
Impuissance	<---	Agression rationnelle Discrète	0.089	0.449	0.149	0.600	0.548
Impuissance	<---	Manipulation Sociale	0.131	0.134	0.134	0.980	0.327
Impuissance	<---	Agression dévoilée	0.184	0.122	0.132	1.393	0.164
Insignifiance	<---	Agression rationnelle Discrète	0.149	0.338	0.171	0.871	0.384
Insignifiance	<---	Manipulation Sociale	0.044	0.094	0.154	0.285	0.775
Insignifiance	<---	Agression dévoilée	0.206	0.124	0.152	1.354	0.176
L'auto-aliénation	<---	Impuissance	0.262	0.232	0.097	2.0696	0.007
L'auto-aliénation	<---	Insignifiance	0.633	0.558	0.085	7.413	< 0.001

Selon ces résultats, les 3 facteurs de violence psychologique n'ont aucune relation avec l'impuissance et l'insignifiance.

La violence psychologique n'aucun impact, direct ou indirect, comme la valeur de *p* pour ces trois variables, est supérieure à α ($p > \alpha = 0.05$).

Au niveau du corps professoral, le modèle confirme bien le rôle des sentiments d'impuissance et d'insignifiance comme déterminants de l'auto-aliénation dans le travail.

7.3 Les modèles d'équations structurelles au niveau des employés :

La figure (12) présente une illustration du modèle au niveau des employés.

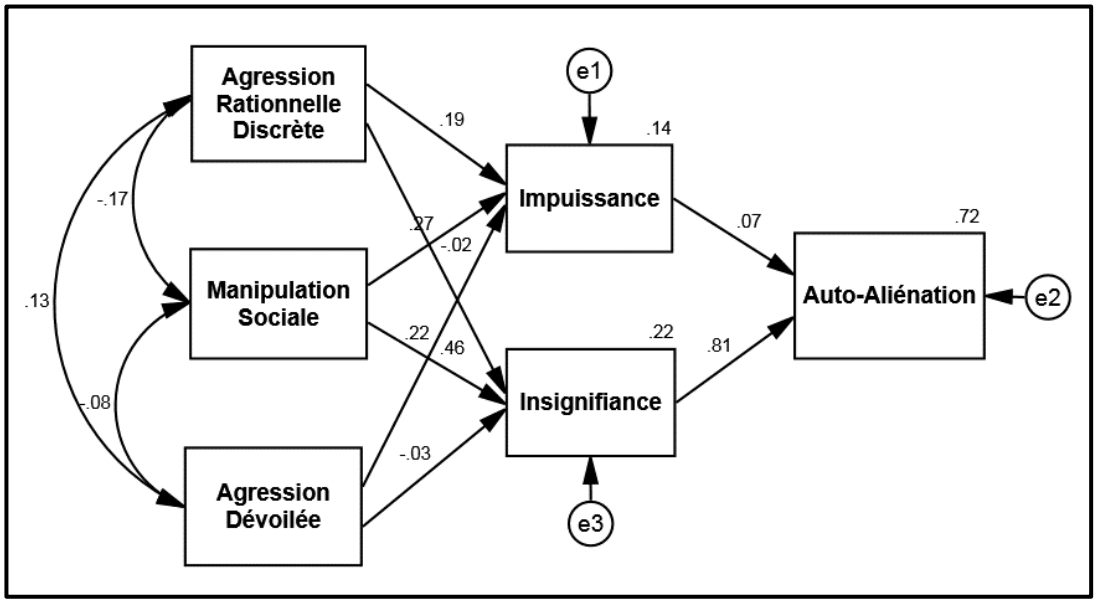


Figure (12) Modèle des équations structurelles en introduisant l'impuissance et l'insignifiance comme variables médiatrices (Employés)

Tableau (30) : Qualité globale de l'ajustement du modèle (Employés)

Modèle	χ^2	*df*	*p*-value	$\frac{CMIN}{df}$	GFI	AGFI	CFI	NFI	RFI	IFI	TLI	RMSEA
Défaut	**0.735**	**3**	**0.865**	**0.245**	**0.993**	**0.953**	**1.000**	**0.990**	**0.949**	**1.033**	**1.201**	**0.000**
Saturé	0.000	0			1.000		1.000	1.000		1.000		
Indépendance	71.443	15	0.000	4.763	0.632	0.485	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.323

Le rapport χ^2 /degrés de liberté est inférieur à 2 ($\frac{CMIN}{df} = 0.245 < 2$). Les indices de comparaison $\boldsymbol{\chi^2}$, nombre de degrés de liberté, p value, Rapport$\boldsymbol{\chi^2 - ddl}$, indices GFI, AGFI, NFI, et RFI sont supérieurs à 0.9. Les RMSEA est de 0.000. La valeur des RMSEA restent inférieurs à la limite usuelle de 0.08. Nous pouvons donc conclure que la qualité de l'ajustement du modèle est globalement bonne.

Le tableau suivant, expose les coefficients standardisés et non standardisés pour le modèle.

Tableau (31) : Les coefficients standardisés et non standardisés au niveau des employés

Chemin			Coefficients Non Standardisés	Coefficients Standardisés	Erreur Standard	Valeur Critique	*p*-value
Impuissance	<---	Agression rationnelle Discrète	0.176	0.449	0.145	1.216	0.224
Impuissance	<---	Manipulation Sociale	0.267	0.183	0.158	1.693	0.091
Impuissance	<---	Agression dévoilée	0.209	0.122	0.152	1.379	0.168
Insignifiance	<---	Agression rationnelle Discrète	-0.015	0.338	0.115	-0.129	0.897
Insignifiance	<---	Manipulation Sociale	0.387	0.094	0.126	3.073	0.002
Insignifiance	<---	Agression dévoilée	-0.022	0.124	0.121	-0.180	0.857
L'auto-aliénation	<---	Impuissance	0.069	0.232	0.097	0.714	0.475
L'auto-aliénation	<---	Insignifiance	0.932	0.558	0.115	8.073	< 0.001

Ainsi, nous pouvons distinguer l'existence d'un effet significatif direct uniquement pour la manipulation sociale sur l'insignifiance ; ($p = 0.002 < \alpha = 0.05$). Nous observons aussi, un effet significatif direct pour l'insignifiance sur l'auto-aliénation ; ($p = 0.001 < \alpha = 0.05$). De plus, nous constatons l'absence d'effet significatif direct pour les trois dimensions de violence (l'agression rationnelle discrète, la manipulation sociale et l'agression dévoilée) sur l'impuissance. De même, nous remarquons, l'absence d'un effet significatif direct pour les deux dimensions de violence (l'agression rationnelle discrète et l'agression

dévoilée) sur l'insignifiance. Finalement, aucun effet significatif pour l'impuissance sur l'auto-aliénation, n'a été constaté.

Nous passons maintenant à l'examen de l'effet direct entre les trois dimensions de violence issues de l'ACP (l'agression rationnelle discrète, la manipulation sociale et l'agression dévoilée) sur l'impuissance aussi que l'insignifiance, d'une part. Puis d'autre part, l'effet indirect au travers des variables d'insignifiance et d'impuissance sur l'auto-aliénation. Afin de vérifier la stabilité des paramètres du modèle, nous avons eu recours à une procédure de boostrap avec un tirage de 1000 échantillons.

Tableau (32) : L'effet direct et indirect de l'agression rationnelle discrète, la manipulation sociale et l'agression dévoilée sur l'impuissance, l'insignifiance et l'auto-aliénation

Variable	Effet direct sur l'impuissance		Effet direct sur l'insignifiance		Effet indirect sur l'auto-aliénation	
	Coefficients Standardisés	*p-value*	Coefficients Standardisés	*p-value*	Coefficients Standardisés	*p-value*
L'agression rationnelle discrète	0.193	0.338	-0.019	0.835	-0.002	0.952
La manipulation sociale	0.266	0.186	0.461	0.010	0.393	0.007
L'agression dévoilée	0.216	0.368	-0.027	0.858	-0.006	0.991

Nous pouvons discerner un effet significatif direct pour la manipulation sociale sur l'insignifiance ; (p = 0.010 < α = 0.05) Aussi, nous remarquons un effet significatif indirect pour la manipulation sociale sur l'auto-aliénation au travers l'insignifiance ; comme la valeur de comme la valeur de p au niveau de de cette variable est inférieure à α (p = 0.007 < α = 0.05).

Au niveau des employés, le modèle confirme bien le rôle des sentiments d'insignifiance comme déterminants de l'auto-aliénation dans le travail. De plus, la manipulation sociale contribue à l'auto-aliénation, de manière indirecte, au travers des sentiments d'insignifiance.

De tout ce qui précède nous pouvons conclure que :

- Les sentiments d'impuissance et d'insignifiance sont bien les principaux déterminants de l'auto-aliénation pour les différentes catégories de personnel étudiées.
- De plus, cette recherche apporte une contribution en intégrant l'effet de la violence psychologique. Celle-ci n'a d'effet que pour certains types de salariés : les employés, et pour une seule des dimensions de violence psychologique : la manipulation sociale.
- Cet effet est entièrement médiatisé par le sentiment d'insignifiance.

  Pour les enseignants, les facteurs qui contribuent à l'auto-aliénation sont aussi les sentiments d'insignifiance et d'impuissance. En revanche, pour eux la violence psychologique ne semble pas avoir d'impact.

CHAPITRE 6 : L'ELABORATION DE LA PHASE DE RECHERCHE QUALITATIVE

Sur la base des résultats retenus du terrain quantitatif, nous mobilisons dans ce chapitre une étude qualitative, pour s'informer principalement sur la notion d'agression dévoilée, à côté de l'agression discrète et la manipulation sociale, qui sont déjà identifiées dans la littérature, qu'est-ce qu'elle contient exactement ? Comment peut-on comprendre qu'elle émerge dans un contexte Egyptien et/ou dans cette organisation ? Aussi, comment s'expliquent les différences assez marquées entre enseignants et employés, sur les formes de violence psychologique perçues. Comment chacun d'eux définit ces différentes formes de violence ? En outre, il nous a paraît intéressant d'aller en profondeur pour comprendre, comment la personne qui vit ses actes de violence, réagit dans le travail ? Du point de vue de la victime ou même du témoin, quels peuvent-être les motifs de l'agresseur ? L'impuissance et l'insignifiance, qu'est-ce qui compte le plus pour la valeur intrinsèque du travail, au niveau des enseignants et des employés ? Finalement, nous cherchons à relever les éléments qui peuvent simplifier les effets négatifs des incidents de violence.

La construction de ce chapitre sera réalisée en trois sections, qui exposent respectivement, la collecte des données, le traitement des réponses retenues et finalement l'analyse du contenu.

1. LA COLLECTE DES DONNEES :

1.1 La description du guide d'entretien :

Dans le domaine des études qualitatives, le recours aux entretiens individuels, a été toujours l'outil fondamental, le plus utilisé. Cette technique prend la forme d'une communication orale, entre l'interviewer et l'interviewé. Partant d'un protocole élaboré à l'avance, l'enquêteur se base sur un guide d'entretien pour centrer le discours autour de thèmes précis. Les questions posées sont généralement ouvertes, permettant ainsi la liberté d'expression, surtout avec le principe de l'anonymat, qui met le répondant à l'aise. L'idée c'est la fouille des opinions autour d'un sujet, d'aller en profondeur, ce qui est difficile à enregistrer, à travers un simple questionnaire. L'entretien individuel, fournit une interaction à travers les techniques de relance et d'écoute active, ce qui aboutit à une précision plus riche au niveau des informations recueillies. Ainsi, cet outil, permet de compléter et d'approfondir les résultats retenus dans une enquête quantitative.

Nous avons élaboré le guide d'entretien, avec l'appui du directeur de thèse, professeur Ewan OIRY, autour de sept thèmes, à administrer de manière semi-directive, au cours des entretiens individuels. Il s'agit d'un même guide pour les enseignants et les employés.

Dans un premier temps, nous avons commencé l'entretien sur le chemin de carrière du répondant, afin d'introduire le sujet de la conversation. En outre, ce thème nous a permis de récupérer les données portant sur les caractéristiques sociodémographiques de l'interviewé. Il s'agit notamment, des différents postes occupés, soit à l'intérieur ou à l'extérieur de la faculté de commerce, sa profession actuelle, son titre, son expérience professionnelle, le niveau d'étude, son âge et évidemment son genre.

Thème 1 : Parcours professionnel :

Est-ce que vous avez travaillé dans une autre organisation avant de joindre l'université ?

- Si oui, pouvez-vous me raconter votre chemin de carrière ?
- Si non, pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel ? puis nous donner une idée sur le descriptif de votre poste actuel ?

Ensuite, nous avons commencé à orienter les répondants vers le centre du sujet. Ainsi, le deuxième thème, portait sur les actes d'agressions discrètes. Nous avons introduit une définition sur ce type d'agression, suivie par des exemples. Notre but était d'explorer l'occurrence ou non de ce type de violence, tout en cherchant à comprendre les causes.

Thème 2 : Les actes de violence prudente :

Les recherches sur le climat professionnel ont montré que certaines personnes peuvent déclencher des actes agressifs contre d'autres personnes. Mais, d'une façon cachée ; indirectement ou discrètement pour qu'on n'arrive pas à les identifier. Par exemple, l'auteur isole systématiquement sa cible, le refus de parler à sa cible, ou la propagation de rumeurs sur la cible, la révélation de détails sensibles touchant la vie privée de la cible. **Pensez-vous que tels actes peuvent avoir lieu dans notre faculté ? Oui ? Non ? Pourquoi ?**

Le thème suivant, visait plutôt à examiner la troisième nouvelle dimension qui a émergée à l'issue des analyses du terrain quantitatif et qui est l'agression dévoilée. Un des objectifs principaux, qui nous a orienté vers la nécessité de compléter nos travaux par une phase qualitative, consistait à savoir qu'est-ce que cette dimension contient exactement. C'est pourquoi nous avons présenté au répondant la liste des différents actes dont se compose cette dimension, pour qu'il exprime son

opinion au niveau de chaque acte. En plus, nous tentons à assimiler si ces actes émergent uniquement dans la faculté de commerce, ou c'est plutôt lié au contexte Égyptien ?

Thème 3 : L'agression dévoilée

Maintenant, il existe d'autres comportements qui se passent d'une façon plus dévoilée, où l'auteur n'est plus caché. Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix, le fait qu'on vous adresse des menaces directes, qu'on se moquer de vous'', qu'on vous injure dans des termes obscènes, le fait d'être ridiculisé devant les autres et les soupçons que vous êtes psychiquement malade.

Pensez-vous que ces actes peuvent avoir lieu dans notre faculté ? Oui ? Non ? Pourquoi ?

Êtes-vous plutôt d'accord avec l'occurrence d'uniquement quelques actes ? Oui ? Non ? Pourquoi ?

Ensuite, il nous a paraît intéressant de discuter les motifs d'émergence des différents types de violence, que ça soit discrète ou dévoilée.

Thème 4 : Les motifs d'émergence des actes de violence

- **Comportements agressifs discrètes ou dévoilés, lesquels d'après-vous touchent le corps professoral le plus ? et les administratifs ? et les autres professionnels ?**
- **Pensez-vous que l'occurrence des comportements agressifs discrets est en relation avec l'environnement de travail (notre faculté) ? ou c'est plutôt lié au contexte du pays (culturel, économique, social… etc.) ? ou à la personne elle-même ?**
- **Pensez-vous que l'occurrence des comportements agressifs dévoilés est en relation avec l'environnement de travail (notre faculté) ? ou c'est plutôt lié au contexte du pays (culturel, économique, social… etc.) ? ou à la personne elle-même ?**

Puis, nous avons formulé un thème au niveau des conséquences de la violence, sur la perception des sentiments d'auto-aliénation, ou la valeur intrinsèque du travail. Nous avons guidé les répondants pour qu'ils nous parlent de la manière dont réagit la personne qui vit ces actes.

Thème 5: Les répercussions de la violence sur l'auto-aliénation :

- **D'après-vous, quel peuvent être les conséquences des actes agressifs discrets sur le travail de la victime ?**
- **D'après-vous, quel peuvent être les conséquences des actes agressifs dévoilés sur le travail de la victime ?**

Le sixième thème portait sur les notions de l'impuissance et de l'insignifiance, comme étant les antécédents de l'auto-aliénation, déjà vérifié par la littérature, et ceci afin de savoir, selon le répondant, lequel des deux facteurs, contribue le plus au sentiment de l'auto-aliénation.

Thème 6 : Les antécédents de l'auto-aliénation (impuissance et insignifiance) :

À votre avis, lequel de ces deux facteurs exerce plus d'influence sur la valeur intrinsèque du travail ?

- **Perdre l'autonomie dans l'exercice de ses tâches ?**
- **L'utilité de son rôle au sein de l'organisation ?**

Ou les deux ont un effet équivalent ?

Finalement, nous avons fixé un thème sur les éléments qui peuvent jouer un rôle pour atténuer les effets négatifs de la violence dans le travail.

Thème 7 : Les conditions liées à la tâche :

Si quelqu'un a subi un acte de violence, pensez-vous que les éléments suivants peuvent jouer un rôle pour atténuer les effets de ces actes sur la valeur du travail ?

Conditions de travail adéquats/ équité salariale/ opportunité de promotion/ soutien des collègues/assistance du superviseur ?

Évidemment, nous avons ajouté à la fin du guide, une conclusion et un remerciement.

Clôture :

Avez-vous quelque chose à ajouter que nous n'aurions pas évoqué ?
Merci d'avoir consacré de votre temps pour passer cet entretien qui me permettra d'enrichir mes connaissances au niveau du sujet de l'étude.

Etant donné que nos entretiens sont posés sur le terrain égyptien, les questions sont traduites après en l'arabe égyptien, avec la précaution de fournir une formulation simple et compréhensible par nos répondants.

1.2 L'organisation des entretiens :

a. La durée et le lieu

Nos entretiens ont été réalisé sur une période de presque un mois et demi, commençant de la fin du mois de juillet 2018 jusqu'au 20 septembre 2019. Les entretiens se sont déroulés face à face dans la salle des professeurs, soit dans le bureau des répondants, à l'exception d'un seul entretien que nous avons effectué par téléphone, vu que la personne interrogée n'était pas au Caire. La durée de chaque entretien s'est étalée entre 30 minutes et une heure et demie.

b. Le choix et le recrutement des répondants :

Le choix des personnes auprès desquelles nous avons réalisé les entretiens s'est fait selon plusieurs critères, afin de se mettre être le plus près possible de la réalité et d'acquérir une vision aussi complète que possible. Etant donné que le but de notre recherche empirique était d'explorer en profondeur les particularités qui expliquent les différences marquées entre le corps professoral et les employés, au niveau de nos deux pôles de recherche, la violence et l'aliénation dans le travail, il nous a semblé nécessaire d'élargir notre vision. C'est pourquoi, nous avons tenu en compte, autant que possible de respecter la diversité au niveau des professions, des titres, de l'âge, des expériences, et du genre.

Ce qui nous a permis d'avoir une grande variété de situation dans le cas de notre échantillon. À ce titre, nous aimerons préciser qu'au cours des premiers entretiens effectués, les répondants nous ont guidé vers une catégorie de salarié, qu'il fallait interroger, à part les enseignants et les employés, pour arriver à dresser l'image complète de la situation, et ce sont les salariés du bas de l'échelle tels que les agents de sécurité, les fonctionnaires qui s'occupent des ascenseurs, des entretiens… etc.

Pour pouvoir recruter les répondants, nous nous sommes basés sur nos contacts personnels, surtout au niveau du corps professoral. Nous n'avons pas rencontré de vraies difficultés, soit pour les trouver, soit pour qu'ils acceptent de passer les entretiens. Mais, pour cette démarche de recherche particulière, il faut noter que les salariés, surtout les fonctionnaires du bas de l'échelle, les agents de sécurité, et les administratifs, ne sont pas encore habitués à accueillir les chercheurs pour passer les entretiens individuels. Ils ont peur que la direction arrive à les identifier par n'importe quel moyen et qu'ils subissent à ce moment des sanctions, ou ils doutent même sur la finalité de la recherche, en pensant que le chercheur peut être un espion recruté de la part de l'administration. Surtout, quand ils perçoivent la sensibilité du sujet. C'est pourquoi, ils préfèrent plutôt les questionnaires, même si on leur garantit que les réponses retenues seront utilisées pour des finalités purement scientifiques. Un problème lié au contexte culturel, qui peut expliquer quelque part, pourquoi l'approche quantitative, demeure l'outil le plus utilisé, dans les recherches en sciences de gestion, précisément en Égypte. Ce qui a augmenté pour nous la difficulté d'obtenir des rendez-vous. Face à cette situation, nous avons mobilisé des proches, qui

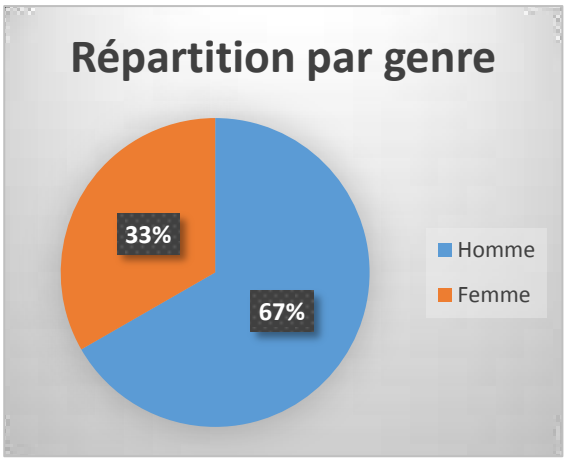
pouvaient nous aider à contacter les profils recherchés, surtout au niveau des fonctionnaires de bas de l'échelle, les agents de sécurité et les administratifs, pour lesquels la question de confiance au chercheur et à ses finalités, demeurent une préoccupation majeure, pour qu'ils acceptent de passer les entretiens, tout en prenant en considération nos contacts limité, au niveau de cette catégorie. Grâce à ses relations, il y en a certain qui ont accepté de nous donner un rendez-vous. Avec tous nos efforts, nous avons réussi à interroger, finalement, un échantillon satisfaisant.

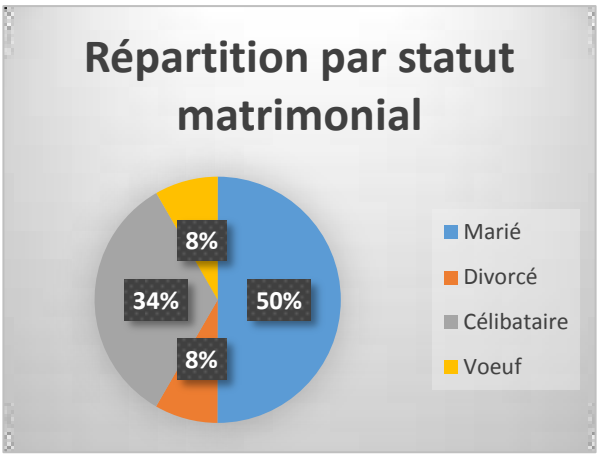
Tableau (33) Profil des répondants interrogés

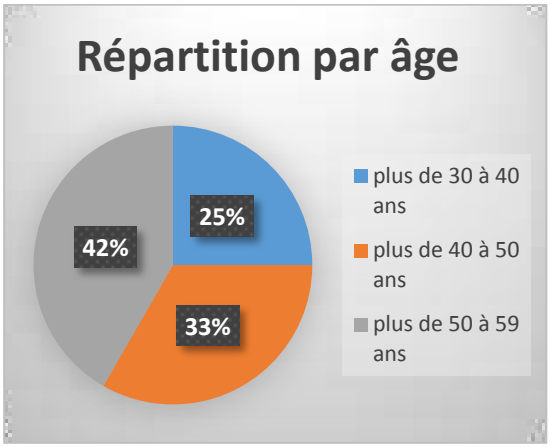
Entretiens	Profil des répondants
Entretien 1	Genre : Homme Statut matrimonial : Marié. Âge : +50 ans Expérience : 20 ans Titre : Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques Type de contrat de travail : CDI.
Entretien 2	Genre : Femme Statut matrimonial : divorcée Âge : +40 ans Expérience : 15 ans Titre : Administrative de rang supérieur au département des études supérieures Type de contrat : CDI depuis 2015
Entretien 3	Genre : Homme Statut matrimonial : Marié. Âge : +35ans. Expérience : 7ans Titre : Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes Type de contrat : CDD
Entretien 4	Genre : Femme Statut matrimonial : célibataire Âge : +40 ans Expérience : 25 ans Titre : Spécialiste senior au titre de directeur général au département des bénéfices du corps professoral Type de contrat : CDI
Entretien 5	Genre : Femme Statut matrimonial : Célibataire Âge : + 40 ans Expérience : 24 ans Titre : Responsable administrative dans le programme des heures de crédit Type de contrat : CDI
Entretien 6	Genre : Homme Statut matrimonial : Marié Âge : +50ans Expérience : +20ans Titre : Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial Type de contrat : CDI

Entretiens	Profil des répondants
Entretien 7	Genre : Homme Statut matrimonial : célibataire Âge : +30ans Expérience : +10ans Titre : Maître assistant Type de contrat : CDI
Entretien 8	Genre : Femme Statut matrimonial : célibataire Âge : +45ans Expérience : +20ans Titre : Professeure adjointe Type de contrat : CDI
Entretien 9	Genre : Homme Statut matrimonial : marié Âge : +30 ans Expérience : +10 ans Titre : Maître de conférences Type de contrat : CDI
Entretien 10	Genre : Homme Statut matrimonial : veuf Âge : +55 ans Expérience : 30 ans Titre : Agent de sécurité Type de contrat : CDI
Entretien 11	Genre : Homme Statut matrimonial : marié Âge : +50 ans Expérience : +30 ans Titre : Responsable ascenseur Type de contrat : CDI
Entretien 12	Genre : Homme Statut matrimonial : marié Âge : +50 ans Expérience : +20 ans Titre : Fonctionnaire Type de contrat : CDI

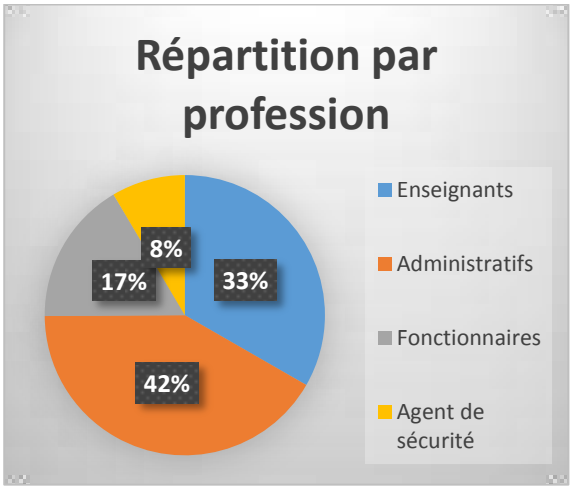
Ci-dessous, une présentation en pourcentage des caractéristiques des profils des 12 répondants.

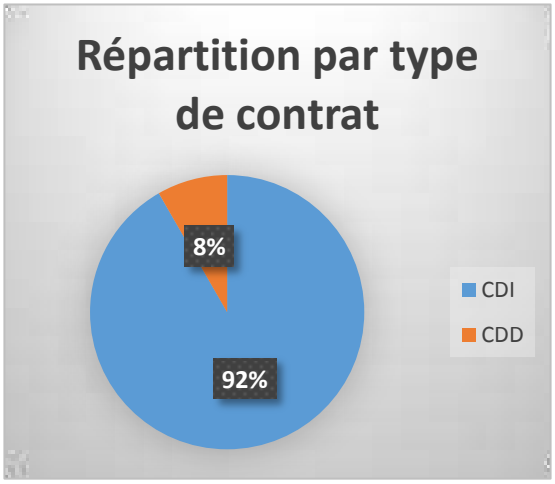












Le déroulement des entretiens :

Avant de se lancer dans les entretiens, nous avons décidé de masquer ou de ne pas divulguer explicitement le sujet de notre étude, et ceci, pour éviter les effets perturbateurs des biais cognitifs et affectifs. Dans le même sens, nous avons réfléchi à s'inspirer des techniques de projections, en posant les questions. Autrement dit, nous avons pensé à poser les questions d'une façon indirecte aux répondants, pour pouvoir révéler les opinions réelles, les attitudes ou

même les sentiments autour des situations données, sans qu'ils mettent beaucoup de temps avant de répondre. Par exemple, ''Pensez-vous que les actes de violence dévoilée, tel que le fait qu'on doute sur la santé psychique de quelqu'un, peut-avoir lieu au sein de la faculté ?'', ''Connaissez-vous quelqu'un qui a subi un tel acte ?'', ''Avez-vous été témoin d'un incident de violence ?''

Le jour du rendez-vous, avant de commencer l'entretien, nous avons expliqué à notre interlocuteur l'objectif de notre entretien, tout en précisant que l'analyse des données recueillies sera utilisée dans le cadre d'une thèse académique. Nous lui avons éclairé que nous ne sommes pas là pour juger ses réponses. De même, nous avons insisté sur le principe d'anonymat, ce qui nous a facilité l'obtention de leur permission pour enregistrer notre discours. Nous avons utilisé des petites feuilles cartonnées qui renfermaient par exemple des exemples d'actes de violence, et ceci pour aider le répondant à rafraîchir sa mémoire en se focalisant au tour de la question posée. Pour ceux qui ont eu la chance de répondre à notre questionnaire, nous lui avons expliqué que les entretiens viennent pour explorer en profondeur les résultats obtenus à l'issue des analyses des questionnaires.

Durant les entretiens, les répondants se sont exprimés librement selon l'ordre des thèmes, parfois non, quand même, nous avons pu couvrir toutes les questions.

2. LE CODAGE ET LE TRAITEMENT DES DONNEES :

Pour analyser les données, l'analyste de données qualitatives peut choisir parmi de nombreuses approches alternatives intéressantes. Évidemment, la question d'étude devrait influer sur le choix de l'approche analytique, mais les préférences et les expériences du chercheur auront aussi inévitablement une influence importante sur la méthode choisie, Schutt (2012).

L'analyse de contenu qualitatif, représente un ensemble d'outils, s'appliquant à des ''discours'' fortement diversifiés. Pour arriver à une interprétation profonde des données, le chercheur procède avec rigueur et objectivité tout en profitant avec précaution de la richesse de la subjectivité, Bardin (1977).

Selon, Wanlin (2007), l'analyse de contenu, s'ordonne autour de trois phases chronologiques : la préanalyse, l'exploitation du matériel ainsi que le traitement des résultats et l'interprétation. La préanalyse, c'est l'étape préliminaire qui tend à organiser l'information et systématiser les idées de départ afin d'arriver à un plan d'analyse. Cette phase a trois missions : le choix des documents à soumettre à l'analyse, la formulation des objectifs où il faut reprendre chacun des épisodes

d’observation et déterminer le thème qu’il reflète, et ainsi le choix des indices contenu dans le corpus en fonction des objectifs. Puis l’exloitation du matériel, c’est la phase centrale de l’analyse de contenu, qui consiste à appliquer au corpus des traitements permettant de répondre à la problématique, sans modifier les données initiales. Cette deuxième phase, consiste à deux étapes : l’élaboration d’une grille de catégories, c'est-à-dire des rubriques ou thèmes qui rassemblent des éléments ayant des caractères communs. Après avoir découpé le corpus, vient l’étape de remplissage de cette grille, en fonction de l’unité d’enregistrement chosisi par l’analyste. Finalement, le traitement des résultats et l’interprétation. Lors de cette phase, les données brutes étudiées sont traitées de manière valide, pour fonder une lecture à la fois originale et objective du corpus étudié. Ainsi, afin de passer à l’analyse des réponses recueillies, nous avons commencé par un processus de codification manuel des données. Nous nous sommes basés au début sur la revue de littérature, puis les résultats ressortis de la phase quantitative, et finalement les réponses des répondants durant les entretiens, pour créer les codes.

Tableau (34) Grille de codage des données recueillies

Thème	Sous thème
Profil du répondant	Âge, genre, famille de répondant (enseignant, employé, agent de sécurité, fonctionnaire), statut matrimonial, expérience professionnelle, type de contrat.
Parcours professionnel	Chemin de carrière avant de joindre l'université (si ça existe) ; Chemin de carrière au sein de l'université.
Fromes de violences psychologiques perçues : 1) Actes de violence prudente (ce type de violence regroupe les actes de violence discrète et la manipulation sociale)	Définition des actes de violence prudente ; Puis sur une fiche cartonnée, nous avons présenté au répondant des exemples de ce type de violence : L'auteur isole systématiquement sa cible, le refus de parler à sa cible, ou la propagation de rumeurs sur la cible, la révélation de détails sensibles touchant la vie privée de la cible. L'occurrence de ce type : Oui/non/pourquoi.
2) Acte d'agression dévoilée	Définition des actes de violence dévoilée ; Puis sur une fiche cartonnée, nous avons présenté au répondant les différents actes dont se compose ce type de violence : Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix, le fait qu'on vous adresse des menaces directes, qu'on se moquer de vous'', qu'on vous injure dans des termes obscènes, le fait d'être ridiculisé devant les autres et les soupçons que vous êtes psychiquement malade. L'occurrence de ce type : Oui/non/pourquoi.

Thème	Sous thème
Les motifs d'émergence des actes de violence (actes de violence prudente/actes de violence dévoilée)	Liés à l'environnement interne du travail (la faculté) ; Le contexte du pays (économique, culturel, social, etc.) ; La personne elle-même.
Les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence	Classement par ordre des différentes catégories : Enseignants/ Employés/Agents de sécurité/Fonctionnaires.
Les antécédents de l'auto-aliénation (les conditions de la tâche)	Impuissance : Perdre l'autonomie dans l'exercice de ses tâches ? Insignifiance : L'utilité de son rôle au sein de l'organisation ? Lequel de ces deux facteurs exerce plus d'influence sur la valeur du travail ? Ou les deux ont un effet équivalent ?
Les conditions liées à la tâche	Lesquels de ces facteurs peuvent atténuer l'effet prenant des incidents de violence sur la valeur du travail ? Conditions de travail adéquats/ équité salariale/ opportunité de promotion/ soutien des collègues/assistance du superviseur

Suite à la mise en point des retranscriptions, et en s'appuyant sur ce dictionnaire de codage, nous avons créé notre grille d'analyse pour chaque famille de répondant (enseignants, employés, agents de sécurité et fonctionnaires) séparément qui nous a permis de finaliser l'analyse des réponses recueillies. Cet outil, favorise une analyse horizontale par thème, et une analyse verticale par personne interrogée et une analyse globale par famille de répondant. cf. annexe

3- L'ANALYSE DE CONTENU DES REPONSES :

Partie I : Comment les entretiens répondent aux questions du terrain quantitatif :

Suite aux entretiens effectués nous pouvons noter que les réponses retenues nous ont permis de répondre aux questions évoquées par la démarche quantitative adoptée dans la phase précédente. Tout d'abord nous pouvons témoigner que, le phénomène de violence est perçu différemment par chaque catégorie de répondant. Cela est vrai au niveau des types des actes d'agression, le degré d'exposition à ces actes, les motifs d'émergence de ces actes du point de vue de chaque division de répondants, les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence, les répercussions des incidents de violence sur l'auto-aliénation et les facteurs ou plutôt les conditions liées à leurs tâches qui peuvent atténuer les effets négatifs de ces incidents. De même, les opinions diffèrent en ce qui concerne la valeur ou le degré

d'importance de l'impuissance et de l'insignifiance comme antécédents de l'auto-aliénation. Ainsi, cette démarche qualitative, vient pour confirmer la nécessité de diviser l'échantillon en des groupes ou familles de répondants distinctes. L'interprétation des actes de violence diffère même d'une personne à l'autre. Il y en a ceux qui ne perçoivent pas ces actes en tant que violence. Ils estiment que c'est la façon qui garantit aux supérieurs de maintenir le bon fonctionnement du travail. Ils éprouvent donc un sentiment de tolérance à l'égard de ces actes, soit de peur qu'ils perdent leurs postes surtout pour les salariés dans le bas de l'échelle, tels que les travaillants et les agents de sécurité, soit parce que nous estimons qu'ils sont plutôt du type B de la personnalité qui exprime la tolérance à l'égard de l'autrui.

Le phénomène de violence est sensible et varie selon le sujet ou la cible étudiée et le contexte dans lequel on l'étudie.

Les actes de violence prudente :

Les employés sont tous d'accord que l'agresseur peut se cacher, qui va déclencher les actes de violence mais par le biais d'un autre membre, pour qu'il demeure non-identifié. Son but final est d'exclure la cible par tous les moyens. Ce type de violence, renferme les actes d'agression discrète et la manipulation sociale. Ainsi, les comportements qui font partis des actes dont se compose la dimension de la manipulation sociale, coïncident avec le résultat que nous avons distingué dans notre approche quantitative. Les résultats de l'échantillon ont précisé l'effet d'une seule des dimensions de violence, la manipulation sociale, pour uniquement les employés.

> *''Des gens qui écrasent les autres pour atteindre leur but''. Les actes identifiés étaient, les accusations, les humiliations/l'injure de vos opinions, le fait de juger votre travail d'une façon incorrecte et blessante, le fait d'être abusivement critiqué, et le fait de douter sur vos capacités à prendre des décisions. De plus, les employés, ont parfaitement mentionné l'occurrence des actes qui portent sur les mensonges, la propagation des rumeurs et la révélation des détails qui touchent la vie privée. ''Des mensonges sur vous dites aux autres'', ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'' beaucoup. Vous êtes dans un environnement qui renferme les employés publics, qui ne font presque rien que bavarder ! Des gens qui ont beaucoup de temps libre, et donc ils en profitent pour parler des autres.* **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures.**

La catégorie des fonctionnaires, est en contact avec les différents membres au sein de la faculté et les étudiants. Et ceci, est en fonction de leur lieu de travail. La propagation des rumeurs, les calomnies et les commérages ce distingue clairement au sein des fonctionnaires. Ces rumeurs

touchent aussi la direction supérieure, surtout dans les moments de distribution des primes. À ce titre, un répondant nous a signalé que le chef recrute un espion parmi les employés pour qu'il lui transmette les infos qui ne sont pas toujours justes. Il nous a de même raconté un incident vécu par son frère qui travaille au sein de la même faculté qui était sujet de rumeurs qui l'ont gravement blessé.

De même, les actes d'humiliation ou l'injure de vos opinions, tombent fréquemment. Un répondant, nous a précisé l'occurrence de ces actes plutôt parmi le corps professoral ; d'un prof vers un assistant. Et aussi, il l'a noté parmi les employés, soit d'un employé vers son collègue, soit du directeur vers son subordonné.

> *''On juge votre travail de façon incorrecte'', oui je l'ai beaucoup vécu, durant la période de mon travail au département français. C'était de la part de la secrétaire. Pourtant je me couchais dans le département, et je poursuivais mon travail, suite au départ des étudiants, non seulement au département mais aussi dans la faculté. Durant la période d'été, j'ai un certain nombre de jours de congé autorisés, j'informais la secrétaire avant de les prendre, et elle n'informait pas le coordonnateur français, et donc je le trouve en colère, à ce moment, je comprends qu'il y a quelque chose qui ne va pas.''* **Homme/ Âgé de plus de 50 ans/fonctionnaire.**

En ce qui concerne le corps professoral, les répondants soit ils ont vécu personnellement des incidents de violence, soit ils étaient des témoins. Ils sont tous d'accord que l'agresseur peut se cacher, qui va déclencher les actes de violence mais par le biais d'un autre membre. Ce membre il peut être de l'extérieur ou de l'intérieur, par exemple une personne bien connue par sa capacité à propager des rumeurs. Son but final est d'exclure la cible par tous les moyens. ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante'', 'On met vos capacités à prendre les décisions en question'', ''Accusations'', ''Être traité comme si vous n'existez pas'' et ''Être abusivement critiqué', les répondants ont affirmé l'occurrence de ces actes. La majorité même a confirmé que ça tombe intensivement. C'est dans le cadre de sous-estimation des qualifications ou des compétences de la personne. *''Tu es nul'', ''Il oublie qu'un jour il était à ma place''*. Et si la personne détient plusieurs postes, il sera sujet d'accusations, et de rancœurs, c'est une guerre de ''gagne-pain''. Quand même, ce type de violence peut arriver entre les collègues.

Nous avons aussi noté deux opinions qui étaient d'accord sur l'occurrence des actes dont se compose la dimension de la manipulation sociale. Tels que, ''Des mensonges sur vous dites aux autres'', ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', ''Révéler des détails sensibles touchant la vie

privée'', même s'ils ne l'ont pas vécu personnellement, ils l'ont noté parmi leurs collègues. Un répondant a expliqué que deux actes peuvent se passait d'une façon croisée. Par exemple, il a raconté qu'il a subi plusieurs incidents d'accusations, et que c'est la propagation de fausses rumeurs qui a aggravé la situation. Une autre opinion était contre la possibilité d'intervenir dans la vie privée de la personne à moins que la personne elle-même ait donné la chance aux autres pour le faire.

''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante''. Dans les cours, parfois les étudiants disent aux professeurs qu'ils vont s'adresser vers les assistants pour qu'ils comprennent mieux les choses, et parfois de même, ils se trompent en donnant aux assistants le titre docteur X. À ce moment, les profs répondant aux étudiants ''les assistants sont nuls, ils ne comprennent rien'', cette information circule entre les étudiants au niveau de toutes les matières. Ce qui nuit à notre image et nos compétences ! Comme si ce prof a oublié qu'un jour il était à ma place ! Il sous-estime mon travail. Oui il assure le cours mais je complète ce qu'il fait. Je perçois un sentiment d'humiliation devant les étudiants. **Homme/ Âgé de plus de 30 ans/ Maître assistant.**

''On met vos capacités à prendre les décisions en question, oui, bien sûr, et c'est en relation par le fait de créer une image négative pour la personne X, quoique vous ayez communiqué avec cette personne ou non. Les informations falsifiées circulent, se répandent, ça colle, et du coup, le but est réalisé.'' **Femme/ Âgée de plus de 45 ans/ Professeure adjointe.**

''Attendez ! Je me suis souvenue d'un incident à cet égard. L'auteur était un de nos collègues, nous sachons qu'il souffrait d'un déséquilibre psychique, dès qu'il a débuté sa carrière à la faculté comme assistant, et il n'a pas été sanctionnée, je ne sais pas comment et actuellement il est prof d'université. Ce prof à attaquer la vie privée de la femme de son collègue, il lui a envoyé des messages insolents, des photos nues manipulées… c'était un vrai scandale ! La police l'a arrêté, tout en retenant les ordinateurs et les équipements comme preuve. Il injuriait aussi ses collègues les insultaient. Plusieurs ont rédigé des plaintes à son encontre mais rien n'a changé je ne sais pas pourquoi.

Il avait vraiment une capacité à utiliser des termes obscènes. En plus, il a menacé des professeurs qu'il allait kidnapper leurs filles. Il y avait ceux qui se soumettaient à ses demandes, par peur d'attaque, malgré que ce n'est pas une justification acceptée. Il a bénéficié d'une bourse doctorale, il a travaillé ailleurs, il a terminé ses études postdoctorales, le comité de promotion a bloqué sa promotion, mais quand il s'est présenté pour une deuxième fois, il a obtenu sa promotion. Maintenant il est arrivé au titre de prof d'université,

donc il pourra revenir et détenir des fonctions administratives en tant que chef de département, ou vice doyen ou même doyen, pourtant il n'est pas du tout normal ! C'est vraiment effrayant !'' **Femme/Professeure adjointe/âgée de plus de 45 ans.**

Les actes d'agression dévoilée :

Les entretiens ont de même affirmé l'apparition d'une troisième dimension de violence, dans un pays émergent et qui est l'agression dévoilée. Les employés sont d'accord, que pour l'ensemble des actes de l'agression dévoilée, cette fois-ci, l'agresseur ne va plus se cacher. À l'exception, une répondante, a précisé que dans notre société, l'agresseur préfère rester à l'ombre. Et que c'était le contraire il y a 15 ans ; à cette époque, ce n'était pas difficile de reconnaître l'agresseur, il était évident.

Les actes identifiés sont particulièrement, le fait qu'on crie après vous/qu'on vous injure à haute voix, le fait qu'on se moque de vous (l'auteur est surtout un des collègues), le fait d'être ridiculisé devant les autres (surtout durant les réunions), et en dernier lieu le fait de subir des menaces directes.

''Les actes qui tombent fréquemment dans la faculté, sont : Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix, les menaces directes, le fait qu'on se moque de vous et le fait d'être ridiculiser devant les autres. À l'exception des deux autres comportements ; Le fait qu'on vous injurie dans des termes obscènes ou dégradants et des soupçons d'être psychiquement malade.'' **Homme/âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques**

Les répondants sont désaccords à propos le fait de douter sur la santé psychologique de la cible. Alors qu'un seul répondant a précisé, que l'agresseur nuit à la psychologie de la cible jusqu'à ce qu'elle se sente émotionnellement perturbée. Ils sont plutôt en désaccords sur le fait qu'on injure la cible dans des termes obscènes. Deux opinions contradictoires sont notées. La première confirme l'occurrence de cet acte mais plutôt dans la catégorie des fonctionnaires. Alors que la seconde, l'a vécu personnellement.

''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', si si. Dans la plupart des cas, c'est entre les employés, suite à un état de provocation. Et ça peut de même arriver entre un chef et un subordonné. Mais on ne fréquente pas de tel acte dans notre département. On entend que dans le département X le subordonné a insulté son chef.

''Les menaces directes'', je ne les ai pas notés. ''

''Le fait qu'on se moque de vous'', oui, fréquemment. C'est lié à la nature des égyptiens.''

''On vous injure dans des termes obscènes'' oui, ça peut arriver.''

''Être ridiculisé devant les autres'' ça peut arriver.''

''Des soupçons d'être psychiquement malade'', non, juste pour l'humour.'' **Femme/âgée de plus de 40 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures.**

Quant aux fonctionnaires, ils ont expliqué l'occurrence du fait qu'on crie après vous et on vous injure à haute voix. Nous avons reçu deux témoignages pour des expériences personnelles. Le premier, portait sur un incident inoubliable vécu par le répondant, où l'auteur est un membre extérieur, un responsable bien connu. Bien que ce ne fût pas un acte qui s'est répétait, mais le répondant a signalé que la gravité et l'ampleur des conséquences, lui ont laissé de graves traces. Pourtant, il a précisé que généralement, la fréquence de ces actes est très rare. Surtout de la part des profs vers les fonctionnaires. Le second répondant, a mentionné qu'il a vécu plusieurs fois cet acte au sein du département français, de la part du coordonnateur français et la secrétaire. Même, s'ils n'ont pas perçu le fait d'être ridiculisé devant les autres, parmi leur population, ils estiment que l'occurrence d'un tel acte est possible.

Selon un répondant, ça se passe surtout entre les profs. Un prof qui vient d'être promu, son collègue qui vient pour le féliciter, les autres ridiculisent ce dernier, parce qu'il sache qu'il le félicite ou le salue afin de gagner un intérêt personnel. Pourtant cet acte, ne passe pas entre les fonctionnaires ; ''nous sommes tous pauvres les uns que les autres''.

Pour les menaces directes, une opinion était en accord, en expliquant comment on peut menacer une personne qu'elle sera mutée par exemple, et ceci suite à la propagation d'une information falsifiée. Une autre opinion était plutôt neutre. Quand même, le répondant n'a pas nié l'occurrence des menaces. Il estime que peut-être il n'a pas touché cet acte, parce qu'il est presque enfermé dans sa boîte.

Les deux répondants se sont mis d'accord sur le fait qu'on vous injure dans des termes obscènes. Ils ne l'ont pas noté parmi les fonctionnaires. Quand même, ça arrive partout mais rarement. Un répondant l'a signalé entre un employé et les étudiants et vice-versa.

Les cris, les injures et l'humiliation, peuvent provenir des étudiants vers les fonctionnaires. Parfois de même, l'employé subit des actes d'humiliation de la part des étudiants. Finalement, concernant les soupçons d'être psychiquement malade'', ça ne passe pas de cette manière. Selon les répondants, c'est plutôt, le fait de créer et de faire circuler une image négative pour une personne donnée.

Généralement, ces actes peuvent arriver mais très rarement, il y a des profs qui sont vraiment hautement éthiques et respectueux dans tous les départements. Quand même, il y en a d'autres qui souffrent à ce titre''.

''On vous injure dans des termes obscènes'' oui, ça peut arriver partout mais rarement. Ça peut arriver aussi entre un employé et les étudiants et vice-versa''.

''Les cris, les injures, l'humiliation, peuvent émaner des étudiants vers nous les fonctionnaires. Si un prof précise au fonctionnaire que personne ne rentre après lui, à ce moment, l'étudiant attaque le fonctionnaire. Parfois, l'employé subit des actes d'humiliation de la part des étudiants''.

''Des soupçons d'être psychiquement malade'', ça ne se passe pas de cette manière. C'est plutôt le fait de créer une image négative de la personne et la circuler. Je crée une image pour une personne, qu'il est mal élevé, pourtant il ne l'est pas. Ou convaincre les gens que ce prof est violent ou provoquant, juste parce qu'il ne dit pas des blagues en cours''. **Homme/âgé de plus de 50 ans/responsable ascenseur.**

''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', je ne l'ai pas noté. Ça peut arriver au sein de la faculté, mais pour moi, c'est inacceptable.

''Les menaces directes, non je ne l'ai pas perçu''

''Le fait qu'on se moque de vous, ''Être ridiculisé devant les autres, oui ça arrive, devant mes collègues les agents de sécurité.

''On vous injure dans des termes obscènes, non, je ne pense pas. Quand même, j'aimerais mentionner qu'au cours d'une période donnée, nous tous, on souffrait du directeur des affaires générales, non respectable, violent et méchant. Vraiment, nous avons sentis un sentiment d'apaisement, quand le doyen actuel l'a isolé. Il humiliait les gens, ils insultaient les fonctionnaires…''

''Des soupçons d'être psychiquement malade, j'ai remarqué que quand un directeur stricte, ferme, qui installe un système de travail, est recruté, ses subordonnés commencent à se moquer de lui, en affirmant qu'il n'est pas normal.'' **Homme/Âgé de plus de 55 ans/Agent de sécurité.**

En ce qui concerne le corps professoral, au niveau des actes d'agression dévoilée, les répondants ont confirmé l'occurrence de la plupart de ces comportements au sein de la faculté. Idem, soit ils ont vécu personnellement des incidents de violence, soit ils étaient des témoins. Ils sont d'accord, que pour l'ensemble de ces actes, cette fois-ci, l'agresseur ne va plus se cacher. Parmi les répondants, il y en a ceux qui ont noté des incidents de violence au niveau même des employés.

Les actes identifiés sont particulièrement, le fait qu'on crie après vous/qu'on vous injure à haute voix, le fait d'être ridiculisé devant les autres et le fait qu'on se moque de vous. L'auteur est surtout un prof, un responsable à haut niveau hiérarchique, il exerce ces comportements vers les assistants et/ou maîtres assistants ou même les subordonnées qui sont des administratifs.

''Mon tuteur m'a imposé une condition avant la soutenance du master, j'ai essayé par tous moyens d'arriver à un compromis avec lui, vue que le temps était coincé, Il m'a injurié d'une façon extrêmement humiliante à haute voix et il a m'a répondu : ça m'est égal, tant pis pour toi, qu'on recompose le jury une deuxième ou même une troisième fois.'' **Homme/Âgé de plus de 30 ans/ Maître assistant.**

''On crie après vous, on vous injure à haute voix. Oui, je l'ai noté plusieurs fois. Et même, j'ai entendu d'anciennes histoires qui circulent, au niveau des profs aussi bien que des employés, qui étaient tellement graves, et c'est pourquoi on continue à les raconter. Un incident touchait un prof, qui criait après un fonctionnaire, qui l'injuriait à haute voix et qui a commis ce même acte à l'encontre d'une secrétaire dans les couloirs devant tout le monde. Les gens ont essayé de le convaincre de s'excuser parce qu'elle voulait ouvrir une enquête. Un autre incident concernait une touchait une personne décédée, qui a été giflée une des employés administratifs.'' **Femme/Âgée de plus de 45 ans/Professeure adjointe.**

Concernant les menaces directes, nous avons noté une divergence d'opinion. Il y en a ceux qui ont confirmé l'occurrence d'un tel acte. Soit ils l'ont personnellement vécu, soit ils l'ont témoigné. Alors que pour d'autres soit ils sont en désaccords, soit ils sont pour le fait que ça soit plutôt des menaces indirectes.

''Les menaces directes. Si, ça existe. Mais en se basant sur l'intelligence des êtres humains, je peux dire que oui l'auteur est évident et visible, il émettra cet acte envers la cible, mais ça sera plutôt des menaces indirectes.'' **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférence.**

Similairement à l'opinion de la majorité des employés, des fonctionnaires et l'agent de sécurité, le corps professoral estime que la fréquence des injures en de termes obscènes, est vraiment rare. De même, ils ne sont pas d'accords à propos le fait de douter sur la santé psychologique de la cible. Un seul répondant a précisé que ça se passe mais différemment. C'est plutôt le fait qu'une fois, au cours d'une certaine situation, vous a exprimé un comportement qui reflète des troubles psychiques, et donc ça sera une image perçue continue dans leur esprit à ton égard, selon sa propre citation.

''Des soupçons d'être psychiquement malade, non. Les gens nous connaissent dès qu'on débute notre carrière entant qu'assistant, ils distinguent nos comportements, notre classe sociale et du coup, ils identifient si vous êtes une personne stable ou non. C'est plutôt, le fait qu'une fois, au cours d'une certaine situation, vous a exprimé un comportement qui reflète des troubles psychiques, et donc ça sera une image perçue continue dans leur esprit à ton égard. À titre personnelle, ils ont créé une image, que je suis une personne agressive, faites attention en communiquant avec elle, et c'était diffusée parmi les employés et les étudiants, et mes collègues. Je l'ai su comment, ben c'est les étudiants qui sont venus me voir, pour me dire que le prof X nous a avertis de vous ou bien ils l'ont entendu des employés ou des fonctionnaires. Ainsi, je me suis rendue compte de la création de cette image mentale.'' **Femme/Âgée de plus de 45 ans/Professeure adjointe.**

L'impuissance et l'insignifiance, les générateurs de l'aliénation dans le travail :

Au sujet de l'impuissance et de l'insignifiance, les différences sont marquées entre les diverses familles de répondants.

Les employés ne bénéficient pas de l'autonomie dans le vrai sens du mot. C'est plutôt le fait qu'ils ont maîtrisé leurs activités qui sont presque répétitives. Ainsi, ils ne sont pas censés de retourner vers le chef. Par contre, et en se basant sur les témoignages des répondants, ils ont recours à leur chef avant de prendre les décisions. De peur d'être pénalisé, ou de subir les conséquences en cas d'erreur suite à l'application de leur décision. Donc, ils fuient la responsabilisation et ils préfèrent se limiter à présenter des propositions et exécuter les ordres. Évidemment, avec l'évolution dans la carrière, l'employé perçoit réellement cette autonomie. Prenant le cas de la répondante qui a été promue en tant que directeur

général et donc c'est son tour pour prendre les décisions. Quand même, elle préfère retourner vers ces supérieurs avant de prendre les décisions plus ou moins délicates.

> *''Chaque jour je me rends au travail, je sais bien ce que je dois effectuer au travail. J'ai la possibilité de prendre des décisions pour régler les problèmes qui se posent. Quand même, avant les appliquer, je dois obtenir l'approbation de mes superviseurs. Je profite d'une marge de liberté pour discuter avec mes chefs. Surtout dès que j'étais promue.''* **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Spécialiste sénior au titre de directeur général/ Département des bénéfices du corps professoral.**

> *''Je ne préfère pas prendre les décisions seule. De peur que je lui cause un problème avec le doyen, où que j'exprime un sentiment d'humiliation à cause de sa réaction. C'est pourquoi, je favorise le recours à elle, jusqu'au moindre détail.''* **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

Cette interprétation vient pour compléter les explications fournies par le chef du département des études supérieures. Dans notre entretien avec lui, nous avons essayé d'explorer pourquoi les employés ne perçoivent pas un état d'impuissance, où ça ne compte pas pour eux, contrairement aux profs.

Passons aux fonctionnaires, les répondants ont expliqué qu'ils se lancent chaque jour dans le travail, sans attendre les prescriptions de leurs chefs. Ils assimilent leurs tâches. Même s'ils ont la possibilité d'exprimer leur opinion dans le fonctionnement du travail, c'est toujours dans une certaine limite. Ils ne peuvent pas prendre les décisions seules à moins que ça soit de nature simple et non risquées ou qui n'engendrent pas des coûts. Donc, nous estimons que ce n'est pas une sorte d'autonomie dans le vrai sens du mot. C'est plutôt l'effet de l'expérience qui fait qu'ils sont capables d'exercer leurs tâches répétitives sans avoir recours à leurs chefs.

> *''Je sais bien le travail que je dois effectuer. Mais je ne peux pas rendre les décisions seules. La décision passe par plusieurs directeurs tels que le directeur des achats jusqu'au doyen. J'aime bien exprimer mon opinion et que je sois convaincu par la décision prise. La décision passe par plusieurs directeurs jusqu'au doyen''.* **Homme/âgé de plus de 50 ans/responsable ascenseur.**

Concernant l'agent de sécurité, le répondant se rend chaque jour au travail, il assimile bien ses tâches, pas besoin de lui expliquer ce qu'il doit faire. Quand même, il a recours à ses supérieures en cas d'enquête. Nous précisons ici, que c'est n'est pas un sentiment d'autonomie. C'est plutôt l'effet de

l'expérience. C'est que l'agent de sécurité se débrouille seul dans l'exercice des tâches quotidiennes répétitives. Mais, en cas de décision plus ou moins difficiles, il a tout de suite recours à ses supérieures.

> *''Je sais bien ce que je dois faire, personne ne me dicte mon travail, mais j'ai toujours recours à mon chef, ou le coordonnateur surtout en cas d'enquête.* **Homme/Âgé de plus de 55 ans/Agent de sécurité.**

En ce qui concerne le corps professoral, les répondants ont exprimé qu'ils disposent d'une marge de manœuvre dans l'exercice de leurs tâches. Évidemment, cette marge accroît avec l'évolution dans le chemin de carrière. Un maître de conférences assurent les cours et précisent aux assistants et maîtres assistants les éléments à évoquer dans les TD. Quand même, ces derniers ont la possibilité de présenter leur opinion. Un prof titulaire de HDR encadre des doctorants, il fixe les grandes lignes pour l'enseignement et il peut gérer des positions hiérarchiques. De même, cette marge dépend du poste occupé ou du statut. Prenant l'exemple d'un maître assistant qui dispose d'une autonomie plus large dans la gestion des unités des services électroniques. Alors qu'il bénéficie d'une marge de manœuvre plus réduite pour les tâches d'enseignement en tant qu'un maître assistant. De plus, ce degré d'autonomie dépend du supérieur hiérarchique, il y a celui qui s'intéresse aux détails, il veut être au courant de tout ce qui se passe. Il y en a un autre, qui accepte de fournir une marge de manœuvre sans perturber l'ordre général du travail.

> *''Je bénéficie déjà d'une marge de liberté dans l'exercice de mes tâches, c'est moi qui décide l'ordre des chapitres que je vais enseigner''* **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

> *''Ça dépend où je travaille. Par exemple, dans l'unité des services électroniques, c'est moi qui distribue les tâches. Par contre, dans le programme des heures de crédit, je suis un membre dans une équipe, oui j'effectue des tâches seul mais il y en a d'autres demandées par le coordonnateur académique. Je bénéficie d'une marge d'autonomie. Je participe mes opinions avec les employés et j'entends leurs propositions. Ça dépend aussi de la nature du chef, il y a celui qui s'intéresse aux détails, il veut être au courant de tout ce qui se passe. Il y en a un autre, qui me garantit une marge de manœuvre sans perturber l'ordre général du travail.''* **Homme/Âgé de plus de 30ans/Maître assistant.**

Concernant le sujet de l'insignifiance, la majorité des répondants ont confirmé qu'ils perçoivent l'importance de leur travail et dans quelle mesure leurs missions jouent un rôle dans le cadre de la réussite du succès de la faculté.

''L'importance de ce que j'effectue mon travail, compte pour moi''. ''J'aime mon travail, je présente des idées qui dépassent mon rôle (performance extra rôle)'' **Homme/âgé de plus de 50 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures.**

''Ce qui compte vraiment pour quand je me sens un composant actif dans l'équation.'' **Homme/Âgé de plus de 35 ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

De leur part, les fonctionnaires, idem, ont confirmé qu'ils perçoivent l'utilité de leur travail. Tout réside dans le fait de rendre un service au public. Ainsi, un simple geste de reconnaissance provoque chez eux, un sentiment d'épanouissement.

''Je sens que ma tâche est importante et en même temps humanitaire, je sers tout le monde, les profs, les personnes âgées, les handicapés. Je ne le trouve pas routinier comme un vendeur des légumes par exemple. Si je ne n'aime pas mon travail, je serai désintéressé, et là on peut s'attendre à des accidents. Une fois, ils ont essayé de me convaincre de signer sur un papier, en offrant un pot-de-vin, j'ai refusé, par peur du désastre qui pouvait avoir lieu.'' **Homme/âgé de plus de 50 ans/responsable ascenseur.**

Pour un des deux répondants, l'indépendance dans l'exercice des tâches, et l'intérêt de ce qu'il fait, les deux sont céquivalents pour lui. Alors que pour l'autre, c'est plutôt l'importance de ce qu'il exerce comme travail, qui vaut le plus.

L'agent de sécurité de sa part, perçoit l'importance de son travail et dans quelle mesure sa mission s'inscrit dans le cadre de la réussite du département.

'' Quand je m'absente un jour, le fonctionnement du département se perturbe, déclare-t-il.'' **Homme/Âgé de plus de 55 ans/Agent de sécurité.**

Que ça soit un assistant ou un prof, les deux sont à la recherche de la valeur intrinsèque de leur travail. Les répondants ont confirmé qu'ils perçoivent l'importance de leur travail dans le cadre de la réussite de la faculté. La reconnaissance des étudiants en premier lieu puis de la direction, leur procure un sentiment d'auto-accomplissement.

''L'insignifiance est plus importante par rapport à l'impuissance. Ce qui compte, c'est le sentiment d'enrichissement que je retire de mon travail. La valeur intrinsèque de mon travail. Parfois, quand je me rends compte que les étudiants en cours sont indifférents, je

sens que j'ai perdu la valeur morale ou incorporelle du travail'' **Homme/Âgé de plus de 50ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

Quand même, il y en a ceux qui s'intéressent le plus à l'utilité et la signifiance du travail. L'insignifiance peut être un motif de démission pour ces répondants. Alors que pour d'autres, l'autonomie dans l'exercice des tâches et la signifiance du travail, ces deux traits se conjuguent ensemble.

''La tâche doit être signifiante et autonome ; si j'effectue une tâche insignifiante mais librement, ça n'a aucun sens ! Si la tâche est importante mais je ne dispose pas de l'autonomie pour l'exercer, à ce moment, on cherche un robot, il sera plus précis et plus correct que l'homme.'' **Homme/Âgé de plus de 30ans/Maître de conférences.**

De notre point de vue, nous estimons que les membres du corps professoral, sont à la recherche de l'élargissement et de l'enrichissement des tâches. L'assistant dès le premier jour cherche à gravir les échelons de son chemin académique qui se reflète sur sa carrière professionnelle en parallèle. Il est à la recherche de l'autonomisation (empowerment). Prenant l'exemple d'un répondant, qui est un maître assistant, la direction de la faculté lui a confié la mission de gérer l'unité des services électronique. C'était la première fois qu'un maître assistant occupe un tel poste. D'habitude et d'un point de vue légal, il doit être un maître de conférence. Mais c'est parce que la direction s'est rendu compte de ses compétences exceptionnelles qui dépassent son titre. Ce qui s'est reflété positivement sur son sentiment de la signifiance de son travail.

Nous pouvons évidemment exclure cette catégorie qui est à notre avis une catégorie mineure, qui fuit les responsabilités, et qui préfère se limiter au succès académique et à l'exercice des tâches d'enseignement.

Partie II: Les nouveaux aspects révélés par l'approche qualitative :

D'autre part, l'approche qualitative nous a permis de discerner de nouveaux aspects. En passant les entretiens, les enseignants et les employés, nous ont guidé vers de nouvelles catégories de personnelles tels que les fonctionnaires et les agents de sécurité. Quand nous les avons interrogé, leurs réponses, ont renforcé l'hypothèse de la sensibilité du phénomène de violence psychologique, selon la cible et le contexte dans lequel on l'étudie. Nous consacrons la partie suivante pour discuter sur les nouveaux sujets, que nous avons relevé au cours des entretiens, et qui nous ont permis de dresser une vision plus claire au tour des variables étudiées.

Les origines de la violence psychologique dans le milieu de travail :

Les répondants nous ont parlé des différentes sources de violence. Ainsi, la violence peut émaner du haut vers le bas, du bas vers le haut ou même sur un niveau horizontal. De même la violence peut provenir de l'intérieur ou de l'extérieur, précisément, si elle se base sur un abus de pouvoir.

> *''J'ai un subordonné qui a été sujette d'oppression, de négligence, le refus de l'écouter et de lui adresser la parole, et ceci de la part de son contrôleur à l'université''* **« Source externe/ haut-bas ». Homme/Âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

> *''J'ai subi un incident et l'auteur était un étudiant. Il a rédigé un rapport à mon encontre et c'était que des mensonges et des calomnies. Il est bénéficié d'un statut et de pouvoir.''* **« Source externe bas-haut». Femme/Âgée de plus de 40 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures.**

> *''Mon collègue fait de son mieux pour m'exclure et se rapprocher de notre chef, pour qu'il recommande sa promotion à ma place. Donc, cet acte ne se produit pas de façon verticale, plutôt horizontale''* **« Source horizontale, entre les collègues ». Homme/Âgé de plus de 35 ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

> *''Être traité comme si vous n'existez pas'', ou ça existe, je l'ai senti durant la préparation de mon master. Mon tuteur il sous-estimait mon travail, comme s'il n'aperçoit pas mon effort'' ; « tu as choisi un auteur tuteur, c'est un acte de déloyauté, tu verras, comment je peux me venger''* **« Source haut-bas ». Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître assistant.**

Le degré d'exposition à un public :

D'autre part, nous avons noté que plus le parcours professionnel du répondant est riche ; il s'est déplacé dans plusieurs endroits ou qu'il a subi une mobilité fonctionnelle et/ou géographique, plus il s'est exposé à des incidents de violence. C'est une nouvelle variable qui a émergé et qui évidemment joue un rôle dans la perception de la violence ; le degré d'exposition à un public.

> *''Notre département est calme. Nous sommes toutes des femmes, de tranches d'âge proches, à l'exception d'un collègue, un jeune homme qui vient de joindre notre équipe et qui se sent isolé. Dans d'autres départements, plus agités, on note des tragédies comme chez le système d'éducation ouvert. Vraiment l'ambiance de travail là-bas est catastrophique ! Mon neveu qui travaille à l'université, a présenté une demande de mutation pour venir ici moyennant*

l'augmentation de sa rémunération, en se basant sur l'image que la faculté de commerce, est la vache à lait de l'université. Il était affecté au département du système d'éducation ouvert. Je vous jure, il a supporté le travail pour à peine une journée.'' **Femme/Âgée de plus de 40ans/Spécialiste sénior au titre de directeur général au département des bénéfices du corps professoral.**

''Chaque famille de fonctionnaire peut subir ces actes, l'arbitre c'est l'environnement de travail ; le degré de friction. Ainsi, nous pouvons noter plus des victimes parmi les administratifs par rapport aux agents de sécurité.'' **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

''Même si je ne l'ai pas noté au sein du département français, mais, ça peut arriver dans la faculté. Je suis isolé, je ne veux pas rentrer en contact avec mes collègues, parce qu'ils propagent des rumeurs'' **Homme/Âgé de plus de 50ans/Agent de sécurité.**

''Les fonctionnaires qui sont dans les couloirs, et qui ne sont pas isolé ou enfermé dans leur zone de travail, sont plus capables à percevoir ces actes.'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Fonctionnaire.**

Les motifs d'émergence des actes de violence discrets :

Puis, nous avons retenu plusieurs opinions concernant les motifs d'émergence des actes de violence prudents ou discrets. Pour les employés, les répondants ont expliqué que, c'est surtout la personnalité de l'auteur qui joue un rôle, et en prenant en considération le contexte social de l'agresseur.

''La personnalité de l'auteur joue un rôle''. **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

''Le contexte social de l'agresseur. La nature de sa personnalité, qui veut arriver, qui a les dents longues.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures.**

Le style de direction de même est un effet moteur. Soit l'absence de gestion, ou le style de direction qui favorise au contraire l'occurrence de ces actes, ou bien l'adoption de l'approche de diviser pour mieux régner.

''L'occurrence de tels actes est due à l'absence de gestion. La gestion par l'approche qui consiste à diviser pour régner'' ; ''Mauvaise gestion, éducation médiocre'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/ Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

Le style de gestion joue un rôle. La manifestation du contexte sociale de l'agresseur est favorisée par le style de gestion, qui peut faciliter ou contraire entraver la possibilité que la personne déclenche tel ou tel acte de violence, et vice versa.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

''Le style de gestion. Il y a des administrations qui essayent de réduire le taux d'occurrence de ces actes quelque part. Par exemple, elles essayent de supporter ceux qui sont dans une position marginalisée en leur donnant un coup de main. Personnellement, j'ai aperçu des administrations qui au lieu de calmer la tempête ou diminuer ces incidents, au contraire elles étaient un environnement fertile pour l'occurrence de ces comportements. Diviser pour régner.'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

De plus, la fréquence des incidents de violence est surtout distinguée dans les départements qui n'ont pas de vraies charges, où les salariés ont du temps libre qui leur permet de glisser sur cette pente négative. Ceci, contrairement aux départements où les employés souffrent des surcharges de travail et presque une absence de temps morts.

''Faibles âmes. Des gens qui ont beaucoup de temps libre. La personnalité de l'agresseur qui fait tout pour arriver à son but. L'idée de l'oiseau, autrement dit, avoir l'oreille du chef. Je veux évoluer dans ma carrière, donc je me rapproche de mon chef, je lui transmets les infos.'' **Femme/Âgée de plus de 40ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

Les répondants ont aussi signalé le facteur de la rémunération comme motif. Les déficiences du système de rémunération, le déséquilibre au niveau des mérites surtout les mérites financiers, crée ce stimulus qui incite l'auteur à adopter ce comportement agressif.

''Un système de rémunération trop basse, non attrayant, injuste, peut être un motif '' ; '' Si quelqu'un a effectué des tâches superficielles dans dix jours, pourtant il a encaissé 15000 LE, alors qu'un autre s'est investi dans son travail et n'a rien encaissé, il perdra la tête, et donc il se tourne facilement vers ses comportements de violence'' ; ''La reconnaissance est insuffisante'' ; ''Si je ne touche pas une reconnaissance financière, je me transforme vers un attaquant qui déclenche de tels comportements contre mes collègues et je pourrai facilement le faire'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

'' La promotion. La recherche d'un bénéfice. Surtout les bénéfices financiers. On sait bien qu'il y a des membres qui pourront l'encaisser d'autres non. S'il m'aime ou préfère il peut m'accorder un bonus de 1000 LE si non, ça sera 200 LE.'' '' **Homme/Âgé de plus de 35 ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

Un des répondants a parlé de la bureaucratie excessive qui forme un environnement fertile pour de tels comportements.

La bureaucratie excessive joue de même un rôle dans l'occurrence de ces actes. Si un de mes subordonnés a besoin d'emprunter l'escalier du département des entretiens, mon subordonné doit présenter sa carte d'identité pour que la direction accepte sa demande !'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

Et un autre, a mentionné que le contexte du pays qui a brutalement changé depuis la révolution de 2011, s'est reflété négativement sur les attitudes des individus.

''Les gens ont mal compris la liberté d'expression'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

Quant au corps professoral, pour ce type de violence, les motifs invoqués tournent autour la jalousie financière ou scientifique, les besoins financiers ''le gagne-pain'', et les différences de pouvoir.

''Le motif principal derrière l'occurrence de ces actes c'est ''le gagne-pain'', c'est une guerre. J'aboutis à une position mais un autre non, je prends, j'encaisse, j'arrache un bonus mais un autre non'', ''Ça se limite à des besoins financiers'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

Dans le même sens, la compétition agressive pour détenir un poste, surtout si la personne choisie est nommée de la direction suprême plutôt qu'élue. Le système de travail ambigu, le conflit de rôle et la compétitivité dans son sens négatif, favorisent de même l'occurrence de ces actes.

''Les conflits peuvent être une des causes, mais c'est plutôt des conflits d'intérêts.'' **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

La faculté est le noyau de la société ou de l'environnement externe, tout développement qui affecte la société égyptienne se reflète dans la faculté.

''La faculté est une communauté et fait partie de la société égyptienne. Tout développement qui affecte la société égyptienne se reflète dans la faculté, sorte de développement interne. Suite à ma rentrée de l'Arabie Saoudite, j'ai vraiment remarqué beaucoup de changements dans notre société. Tout ce que vous m'avez présenté comme comportements de violence se produisent au sein de la faculté. Même si je ne les ai pas vécus à titre personnelle, mais je connais des personnes par nom qui ont été exposées à ces actes'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

Ainsi, l'environnement social et les principes éducatifs de la personne y participent. Ce n'est pas quelque chose inhérente à la personne.

''L'éducation, l'environnement de la personne, une déficience qui touche l'art de faire un homme, ou les concepts d'instruction de l'homme. Que la personne est éduquée sur le principe de gagnant-perdant, et l'absence de l'esprit d'équipe. L'absence du modèle à suivre. Je ne suis pas pour l'idée que la violence est inhérente à la personne.'', 'Ça fait partie de l'éducation. L'éducation, le contexte social, l'éducation, l'éducation, l'éducation. Les convictions de la personne. Les convictions des personnes qui souffrent de problèmes financiers, peuvent les inciter à adopter des comportements spécifiques, par rapport à celles qui ne souffrent pas''. **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

''Un déséquilibre psychique, la jalousie, des complexes d'infériorité, j'aimerais occuper la place de cette personne, ou bien je l'agresse pour le but de l'agression même, une sorte de sadisme pour certaines personnes.'' **Femme/Âgée de plus de 45 ans/Professeure adjointe.**

Finalement, l'aspect affectif peut être considéré parmi les motifs. Le prof sympathise l'assistant ou pas. L'auteur déteste la cible, donc il pense qu'elle mérite d'être attaqué ou pas. De peur qu'on me prive d'une prime, je peux adopter le comportement X, ou bien pour être le chouchou de mon boss, j'adopte le comportement Y.

''Mais j'ajoute que pour certains profs, ils traitent les gens avec affection et des passions personnelles. ''Sarah est bien, je la trouve adorable, donc elle est gentille. Au contraire, si monsieur X je ne le trouve pas adorable ni gentil, donc il va demeurer odieux pour le reste de sa vie, quel que soit ses capacités scientifiques'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

''Ainsi, de peur qu'on me prive d'une prime, je peux adopter le comportement x, ou bien pour être le chouchou de mon boss, j'adopte le comportement y. De plus, une personne peux

déclencher un acte agressif contre une cible, parce qu'elle le mérite. Ou une autre qui devient violente, parce qu'elle pense que son statut lui permet de le faire. Les deux cas sont intolérables. Le comportement admissible exige de mettre à part les émotions d'amour ou de haine. '' **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

Concernant les fonctionnaires et l'agent de sécurité, plusieurs facteurs peuvent à la base de l'émergence de ce type des actes de violence. Les directeurs préfèrent le type des subordonnées qui les glorifient. Ainsi, les chouchous du boss arrivent à encaisser des primes. Même si leur performance ou leur degré d'investissement au travail est inférieur par rapport à d'autres. L'idée c'est qu'ils arrivent à manipuler leurs chefs. Ce qui crée des rancœurs qui génèrent un état de tension et du coup l'occurrence de ces actes. De même, la conjoncture économique difficile et les aspects financiers qui ont changé les gens.

''La personne qui s'investit dans son travail et qui exprime son engagement, ses droits sont perdus. Un employé qui se fatigue au travail et un autre moins sérieux mais qui arrive à manipuler ses chefs, et par suite il encaisse des bonus ; "les chouchous du boss". Ce qui crée des rancœurs. Le directeur préfère ce type, qui le glorifie. '', ''Les aspects financiers ont changé les gens. La conjoncture économique est difficile'', ''L'injustice mène à l'explosion'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Responsable ascenseur.**

Les motifs d'émergence des actes de violence dévoilée :

Au sujet des motifs d'émergence de ce type de violence, les opinions ont varié de même en fonction le public interrogé. Au niveau des employés, la personnalité de l'auteur est un facteur indispensable. Dans le même sens, ils ont mentionné son contexte social, ses origines, et ses principes. L'environnement culturel, la connaissance, l'éducation, l'absence de scrupules ou les problèmes de conscience et quelque part l'extrémisme religieux, ont de même un effet.

''La nature ou la personnalité de l'agresseur.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

''L'environnement culturel, la conscience et l'éducation'' ; ''J'ai un subordonné qui a été sujette d'oppression, de négligence, le refus de l'écouter et de lui adresser la parole, et ceci de la part de son contrôleur à l'université. Ce dernier qui est un extrémiste religieux qui rejette l'autre'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

Ils ont rappelé le rôle de l'abus du pouvoir, et l'orgueil et l'ego des managers qui favorisent leurs chouchous et leur accordent des avantages.

''L'abus du pouvoir. Parce que lui le directeur quand il était au bas de l'échelle, il a subi ces actes. Maintenant il est le détenteur du pouvoir, c'est son tour pour exercer ces agressions à l'encontre de ses subordonnés.'' **Homme/Âgé de plus de 35 ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

Ainsi, la recherche d'un bénéfice ou d'un statut, est un stimulus qui pousse un subordonné à modifier son comportement en se rapprochant de son chef pour atteindre son but. Ce qui fait que dans cette optique de favoritisme du chef, les chouchous du boss peuvent-eux-mêmes devenir des auteurs. Et dans ce cas, ils bénéficient du soutien de l'autorité.

''Tous ces actes peuvent avoir lieu, car l'auteur dans ce cas il doit être une personne qui est bien supportée ou qui bénéfice de la soutenance de l'autorité supérieure.'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

Soit la personne choisit volontairement d'adopter ce comportement agressif pour arriver à son objectif ; les personnes machiavéliques ou lorsque les fins justifient les moyens. Un état de conflit d'intérêt qui ressemble au conflit sur le trône. Donc elle commence par exemple à propager des mensonges et/ou des rumeurs pour nuire à la cible, surtout auprès du chef. Ce dernier qui adopte un système de gestion qui se base sur l'écoute et non sur les faits.

''Le favoritisme du chef. Le groupe ou le cercle proche du directeur, les chouchous du boss qui peuvent être les auteurs de violence.'' ; ''L'aspect affectif règne. Les manageurs ici sont orgueilleux. Ils préfèrent les subordonnées qui glorifient la valeur de leurs actions. Il y en a d'autres qui n'accordent aucune importance à l'absence ou la présence du directeur.'' **Homme/Âgé de plus de 35 ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

Ils ont également expliqué que le temps libre est un environnement fertile pour glisser sur cette pente négative. De plus, deux répondants ont mentionné l'effet du genre. C'est comme si c'était un jeu de séduction entre chef et une de ses subordonnées. Si elle lui plaît donc elle sera en protection ou bien si elle refuse de rentrer avec lui dans une relation, elle deviendra sa cible.

''Le genre, oui. Un jeu de séduction. Quelqu'un a essayé de renter en relation avec une collègue et elle a refusé ; elle peut devenir sa cible.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures.**

Alors que pour le corps professoral, la cause principale derrière l'émergence de ce type de violence est, le sens de l'ego ou l'arrogance, l'autorité suprême, et des motifs liés à la personnalité de l'auteur, et des complexes dont il souffre.

> *''Ben la cause derrière ces actes est principalement, l'ego ou l'arrogance, l'autorité suprême''* **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

> *''Les mêmes motifs précédents. Mais j'ajoute « l'égo », je suis le chef, donc je crie, je ne suis pas un manageur compétent, donc je compense cette lacune par la voix haute. Au point que, les gens parfois souhaitent la promotion de ce chef, par exemple le doyen passe pour être le directeur adjoint du président de l'université, pour qu'ils se sentent tranquilles et en paix.''* **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

> *''Mon tuteur a complétement changé dès qu'il est devenu prof d'université, et avec chaque promotion obtenue, le sens de l'égo s'accroît''* **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître assistant.**

> *''La personnalité de l'auteur, qui peut souffrir de complexes d'infériorité, pas forcément scientifique mais ça peut être sociale.''*

> *De plus, d'après son point de vue c'est la configuration personnelle de l'auteur et non pas la conjoncture économique, qui peut l'inciter à commettre ces actes. Il y a des personnes qui souffrent de problèmes financiers, mais qui sont psychologiquement stables. ''Je ne pense pas que le contexte économique ou social joue un rôle, c'est plutôt la configuration personnelle. J'aperçoive des gens qui souffrent mais qui sont psychologiquement stables. Alors que la personne toxique est déséquilibrée psychologiquement.''* **Femme/Âgée de plus de 45 ans/Professeure adjointe.**

Cette interviewée, estime que le genre peut avoir un effet relatif.

> *''Le genre a un effet relatif. L'idée du sexe croisée. Les femmes s'entendent plus quand elles travaillent avec des hommes. Pourtant, moi j'ai subi des actes de violence des deux sexes.''* **Femme/Âgée de plus de 45 ans/Professeure adjointe**.

Concernant la catégorie des fonctionnaires, selon un répondant, l'auteur fait tout ce qu'il peut fait pour maintenir son poste. Même s'il ment. De plus, le fait qu'une seule personne détient 3 ou 4 postes et donc il encaisse une rémunération supérieure aux autres. C'est une sorte d'injustice, tu contrôles le gagne-

pain des gens et donc tu les provoques. Dans le même sens, l'absence de justice procédurale de la part de la direction supérieure.

> *''Le doyen vous dit en cas d'infraction venez me voir. Mais réellement, soit il est occupé, soit le secrétariat vous empêche de rentrer. Les portes sont fermées…''.* **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Responsable ascenseur**

D'autre part, la personnalité de l'auteur joue un rôle. Il souffre de complexe et il essaye de les combler par tous moyens.

> *''Il est par nature violent. Il se croit supérieur à tout le monde. Je détiens un poste, j'ai le pouvoir. Donc, je dois en profiter. Il n'arrive pas à exercer le pouvoir chez lui avec les membres de sa famille, alors il essaye de compenser cet échec dans le lieu de travail''.*
> **Homme/Âgé de plus de 50ans/Fonctionnaire**

Pourtant, l'agent de sécurité, nous a indiqué que même si les cris ou les injures à haute voix sont qualifiés comme des actes de violence, parfois les chefs les utilisent pour garantir le bon fonctionnement du travail. De plus, au-delà de cet objectif, il nous signalé, que le chef du département de sécurité, quand il crie après ses subordonnés ou les injures à haute voix, c'est pour préserver une bonne image dans l'esprit du doyen, et par suite, maintenir son poste ou même plus, bénéficier d'une promotion.

> *''À mon avis, c'est pour maintenir le bon fonctionnement du travail. Même si ces actes sont qualifiés comme actes de violence. Le chef du département de sécurité, il crie après ses subordonnés ou les injures à haute voix, pour réserver une bonne image dans l'esprit du doyen, et par suite, maintenir son poste ou même plus, bénéficier d'une promotion.''*
> **Homme/Âgé de plus de 55 ans/Agent de sécurité.**

Les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence :

Ensuite, nous avons retenu un nouvel aspect qui touche les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence. De leur part, les employés se sont mis d'accord que le taux de fréquences des incidents de violence est plus élevé parmi les fonctionnaires. Ils sont suivis par les agents de sécurité puis les employés. Ces deux catégories, représentent le maillon le plus faible de la chaîne, surtout au niveau des fonctionnaires.

> *''Que ça soit des comportements de violence cachés ou dévoilés, leurs répercussions se manifestent clairement sur la catégorie des fonctionnaires du bas de l'échelle tels que les nettoyeurs, puis les agents de sécurité, ensuite les administratifs et finalement le corps professoral'' ; ''La catégorie des fonctionnaires, les nettoyeurs, les agents de sécurité,*

représente le maillon le plus faible de la chaîne'' **Homme/âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

Alors que pour un des répondants, puisque ces actes sont à la fin des actes de nature humaine donc toutes les catégories au sein de la faculté peuvent les subir à un même niveau.

''Toutes catégories d'employés au sein de la faculté peuvent subir ces actes. Nous sommes tous des êtres humains. C'est pas parce qu'il est un prof qu'il ne peut pas propager des rumeurs, ou humilier quelqu'un. Nous sommes tous des êtres humains. Nous parlons tous, nous commettons des fautes. C'est uniquement une différenciation au niveau des titres. Un prof est un chercheur, enseignant, alors qu'un employé est un administratif. Et ces actes sont de nature humaine.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures/ chargée des affaires des doctorants.**

''Les agents de sécurité, non. Car ils sont tous dans une situation égale. On peut noter un taux de fréquence élevé parmi les fonctionnaires. Ces derniers ont des bénéfices beaucoup plus importants par rapport aux employés et aux agents de sécurité. Plus les bénéfices financiers augmentent, plus l'occurrence des incidents de violence accroît.'' **Homme/Âgé de plus de 35 ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

La fréquence de violence des employés est beaucoup plus remarquable et notée parmi les employés par rapport aux profs. Pour expliquer cette différence, les répondants pensent que c'est à cause du système de travail, et surtout cette idée de permanence. Les employés se rendent à la faculté 5 jours/7, ils sont présents d'une façon quotidienne, donc ils sont en contacte chaque jour. Ce qui accroît les chances d'occurrence de ces actes. Contrairement au corps professoral, qui sont présents pour accomplir certaines missions et ils quittent. Ils ne se rendent donc pas forcément chaque jour. Et de plus ils se croisent durant certaines périodes comme par exemple au cours des examens. Ainsi, la chance d'occurrence de violence est beaucoup plus réduite.

''Je ne pense pas que le corps professoral y compris les assistants peuvent subir ces actes. Parce qu'ils ne sont pas présents ; la présence normale aux quotidiens cinq ou six jours sur sept. Ils se croisent dans certaines périodes, comme durant les surveillances des examens. Contrairement aux employés qui subissent ces actes sûrement, à cause de leur présence quotidienne à la faculté.'' ; ''Quand même, le corps professoral peuvent être sujets de tels

actes, en cas de conflits d'intérêt pour de postes spécifiques comme ceux de doyen, de vice doyen ou chef de département, ou en cas de conflits financiers comme pour les soutenances.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Spécialiste sénior au titre de directeur général au département des bénéfices du corps professoral.**

Quant au corps professoral, que ça soit des comportements de violence cachés ou dévoilés, leurs répercussions se manifestent clairement sur la catégorie des employés du bas de l'échelle tels que les nettoyeurs. Les fonctionnaires représentent le maillon le plus faible de la chaîne.

''Dans une période, je me souviens du directeur administratif de la faculté, qui était un exemple concret de l'abus de pouvoir, surtout contre cette catégorie. C'était une décision correcte quand le doyen a décidé de l'isoler de son poste.'', ''Les fonctionnaires sont les plus touchés, puis les agents de sécurité, les employés, et finalement le corps professoral.'' ''Quand on évolue dans notre carrière, dès qu'on finit par à être membre du corps professoral, nous pouvons récupérer nos droits.'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

L'évolution dans la carrière'' c'est la clé de contrôle.

''Plus que tu évolues, plus les ennemis ou les rivaux augmentent, plus tu seras sujette de ces actes, d'une façon indirecte prudente, soit par le biais des employés, des collègues dans le bas de l'échelle, qui peuvent rapidement propager les infos.'' ''Je manipule ceux qui occupent la base de l'échelle pour attaquer les niveaux supérieurs, ou pour les isoler, ou se moquer d'eux ou pour répandre, des rumeurs dans leurs dos'' **Femme/ Âgée de plus de 45 ans/ Professeur adjointe/.**

Aussi, un répondant nous a précisé que c'est n'est pas une question d'ordre ou de catégorie qui soit plus sujette par rapport à d'autre.

''Chaque famille de fonctionnaire peut subir ces actes, l'arbitre c'est l'environnement de travail ; le degré de friction ou le taux de contact avec les différents membres. Ainsi, nous pouvons noter plus des victimes parmi les administratifs qui sont en contact avec leurs collègues, la direction, le corps professoral et les étudiants par rapport aux agents de sécurité qui s'en occupent uniquement de la garde des portes'' **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

''Les fonctionnaires, nous sommes les plus faibles, ignorants, pitoyables, facilement remplacés…..'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Fonctionnaire.**

''Les fonctionnaires, puis nous les agents de sécurité. Nous sommes toujours les fautifs dans les yeux de tout le monde, nous avons l'impression qu'ils peuvent nous écraser sous leurs pieds, parce que nous supportons toutes les tâches.'' **Homme/Âgé de plus de 55 ans/Agent de sécurité.**

De notre point de vu, nous pouvons confirmer que les salariés du bas de l'échelle tels que les fonctionnaires et les agents de sécurité et même les a qui représentent le maillon le plus faible de la chaîne, sont sujets de violence que ça soit cachée ou dévoilée. Soit ils subissent une violence verticale (de la part leur chef, les employés, les profs, la direction supérieure) soit une violence externe en cas où les étudiants sont à l'origine de violence. En outre, leur situation plus ou moins précaire, peut-être une justification qui nous explique, pourquoi ils refusent de divulguer la vérité ou pourquoi ils essayent de nier l'occurrence de ces actes. Ou en allant plus loin, pourquoi même il y en a ceux qui ont subi des actes de violence, et ils expriment un sentiment de tolérance, ou de laisser passer, comme si rien n'est arrivé.

Les répercussions des incidents de violence sur l'auto-aliénation :

D'autre part, les entretiens nous ont permis d'explorer les répercussions des incidents de violence sur l'auto-aliénation. Les employés ont témoigné que la personne qui a subi les actes de violence, sera sûrement déçue et déprimée. Ainsi, la perception de la violence a des répercussions inverses sur la productivité.

''Elle ne pourra plus travailler. En effet, la victime se rendra physiquement uniquement au travail. Par tous moyens elle évitera le travail, ou exercera le minimum qui suffit pour maintenir la production. Elle adoptera un comportement de retrait. ''Les actes de violence provoquent un vrai sentiment de déception. Je ne veux plus travailler, pas de productivité, je me rends au travail physiquement, j'évite le travail par tous les moyens''; ''Adopter un comportement de retrait'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques.**

''Si vous travaillez, si vous exercez un effort, sans avoir le retour mérité, vous serez nécessairement déçus….vous souffrirez de plusieurs troubles psychiques, ou vous vous transformerez en un composant inactif. Vous êtes présents au travail, mais physiquement.

Je viens mais je ne travaille pas.'' **Homme/Âgé de plus de 35 ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

Nous avons distingué une variété d'opinion au niveau de la réaction de la victime, sur le faite de demeurer ou de démissionner. La demande de mutation de la part de la personne qui a subi la violence, était une opinion dominante. Il y en a ce qui était pour la démission d'autre non. Soit à cause de l'absence d'alternatives, Soit parce que au contraire, la victime doit revenir à son état normal, et rectifier elle-même son image aux yeux de tout le monde. Et ceci, par les preuves de son travail, en cas où elle subit des actes qui touchaient sa performance ou ses compétences.

''De même, la personne peut présenter une demande de mutation. Non, elle ne va pas démissionner. Où est-ce qu'elle peut aller ? D'où elle peut gagner sa vie ?'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Spécialiste sénior au titre de directeur général au département des bénéfices du corps professoral.**

''À mon avis, qu'il reste et qu'il reprend sérieusement le travail pour rectifier son image. De cette façon, il révèlera les mensonges des harceleurs. Et ces eux qui méritent de quitter. L'harceleur est un membre corrompu parmi nous.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures.**

Alors qu'au niveau du corps professoral, les opinions autour de ce point ont varié. Il y en a des répondants qui se sont mis d'accord que les victimes de violence perdent la valeur intrinsèque du travail. En cas de résistance, elles se rendront physiquement au travail, sans aucune motivation, c'est uniquement pour gagner leur vie. Elles exerceront le minimum qui suffit pour maintenir la production.

''L'assistant, il se rend au travail physiquement, il assure les travaux dirigés mais sans motivation ou il s'absente. Soit je viens ou je m'absente, aucune différence, je n'ajouterai rien de plus ni de moins. Je vais perdre la valeur intrinsèque du travail''. **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

Un répondant qui a subi une série d'incidents de violence, nous a évoqué qu'il a perdu son engagement affectif. Il se rend uniquement pour effectuer les tâches qui vaut pour lui, tel que l'enseignement. Il allait même démissionner. De son point de vue, ça dépend de la personnalité de la cible. Il y en a une qui peut réfléchir à résister et faire de son mieux pour rectifier son image ou prouver par exemple le contraire de l'intention de l'agresseur. En cas où, il a répandu de faux mensonges par exemple. Une autre peut présenter sa démission ou une demande de mutation.

''Moi personnellement, avant de subir ces actes, j'admirais la faculté, jusqu'au point que je disais à mes collègues que je suis prêt à venir les vendredis pour balayer et nettoyer, parce que je l'aime, j'aime chaque coin dans la faculté. Actuellement, je viens uniquement pour exercer les tâches que j'aime tel que l'enseignement, et je quitte après. J'ai pensé même à démissionner en cas où ils ont refusé le sujet de la thèse doctorale. Parce que j'ai senti que j'ai perdu 12 ans de ma vie dans un département qui bénéfice d'une mauvaise réputation par le fait de bloquer l'évolution de ses membres, et finalement, j'ai échoué. Je ne veux plus continuer dans cet endroit'', ''Je sens que suis dans une guerre ; il y a des personnes qui ne veulent pas que j'aboutisse à mon objectif. Le premier projet de thèse que j'ai présenté depuis un an était refusé pour des raisons plutôt subjectives et non scientifiques. Je veux le bloquer, je ne veux pas qu'il termine tôt''. **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître assistant.**

Au contraire, un autre répondant, ne pense pas que la victime va démissionner ou même va présenter une demande de mutation. De son point de vue, il n'y a pas d'alternatives.

''L'homme par nature craint l'inconnu et résiste au changement. ''Qui garantit que je serai accepté par les nouveaux membres de travail ? Qu'est-ce qui garantit je ne vais pas subir les mêmes actes ?'' **Femme/Âgée de plus de 45 ans/Professeure adjointe.**

De plus, il y a des personnes qui aiment vivre le rôle de la victime, et elles profitent de cet état pour satisfaire leurs propres intérêts. Finalement, un des répondants va pour la réaction de vengeance.

''Elle le fera, mais d'une façon indirecte, même si elle a subi l'acte directement, elle mettra le travail de côté pour réfléchir au plan de vengeance'' **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

Ou sur un autre niveau, la réaction dépendra de la personnalité de la victime. Et là nous pouvons mentionner, en se basant sur les types de personnalité, que la victime appartiendra au type B. Le type B qui est beaucoup plus tolérant et flexible par rapport au type A. Une autre victime, peut demander une mutation du département, de l'unité ou de l'équipe de travail. La démission dépend de deux points, l'existence d'alternatives et la confiance en soi. Le sentiment de la continuité ou du non continuité de cet état de violence, est aussi un déterminant important.

''La victime peut être calme par nature, et donc elle peut se dire, je laisse tomber, l'auteur est insensé, je vais l'éviter pour que la situation ne s'aggrave pas de plus'' ;

''La démission doit être la dernière option. Je suis pour la culture de combat'' **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

Quant aux fonctionnaires, au sujet des effets de la violence sur l'auto-aliénation, les répondants en se basant sur les expériences et les incidents vécus, ont confirmé, qu'ils ne vont pas quitté. Ils vont continuer à travailler comme si rien ne s'est passé.

''Je me suis rendu le lendemain au travail comme si rien ne s'est passé. Je travaille consciencieusement. Il n'est pas meilleur que moi.'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Responsable Ascenseur.**

Alors que pour l'agent de sécurité, au sujet des effets de la violence sur l'auto-aliénation, le répondant nous a mentionné que la victime doit quitter le travail. En cas où il témoigne un incident de violence, il se rangera du côté de la victime. Il sent qu'on exerce des pressions pour que ces gens quittent. À titre personnelle, il va présenter le passage à une pré-retraite. Ou bien il se rendra au travail, mais il exercera uniquement ses tâches précisent dans la fiche de poste.

''Si quelqu'un a subi ses actes, il doit quitter le travail.'' ;

''Moi, si un jour je témoigne un incident, je me rangerai du côté de la victime, quelles qu'en soient les conséquences. Je sens qu'on exerce des pressions pour que ces gens quittent.'' ;

''À titre personnelle, je vais présenter le passage à une pré-retraite. Et même les employés quittent. Ou bien je me rends au travail, mais j'exercerai uniquement mes tâches précisent dans la fiche de poste, un agent de sécurité, pas plus. Je n'accepte pas l'évaluation médiocre ou non objective de mon travail, ça s'est passée une fois, et j'ai pu récupérer mes droits auprès le département de règlement des différends à l'université. ''

Les facteurs qui peuvent atténuer les effets négatifs de la violence :

En outre, cette approche qualitative, nous a révélé les conditions liées à la tâche ou les facteurs qui peuvent atténuer les effets négatifs de la violence. Les employés trouvent que l'assistance du superviseur permet d'atténuer les effets négatifs de la violence. Évidemment, s'il n'est pas à l'origine de ces actes. Les répondants se sont mis d'accord sur cette opinion, en classant les facteurs qui peuvent plus ou moins modérer les préjudices des incidents de violence. Ensuite, ils ont évoqué l'importance du soutien des collègues, dans ce cas, quand le sens de la violence est vertical et non plus horizontal.

''Le support de mon superviseur et je l'ai réellement perçu'' ; ''J'ai subi un incident et l'auteur était un étudiant. Il a rédigé un rapport à mon encontre et c'était que des mensonges et des calomnies. Il est bénéficié d'un statut et de pouvoir. Ma directrice était de mon côté'' ;

''Le support de mes collègues compte tellement pour moi. Nous sommes dans le même département, et donc ils distinguent clairement mon travail. C'est franchement leur soutien qui m'a aidé à dépasser cette période difficile'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Administrative de rang supérieur au département des études supérieures.**

Pourtant, il y en a ceux qui ont écarté le support des collègues. Soit parce que c'est quelque chose qui n'existe pas. Soit parce qu'ils seront plutôt du côté du chef.

''Au cas de l'incident de violence, je ne dois m'attendre au support de mes collègues. Ils seront plutôt du côté de mon chef.'' ; ''Le support du superviseur. Non. Surtout s'il est à l'origine de ces actes, comment je pourrais m'attendre à ce qu'il me fournisse un soutien !'' '' **Homme/Âgé de plus de 35 ans/Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

Ils ont refusé tout effet positif pour la rémunération, question de dignité.

''La rémunération. De nouveau ma dignité. J'ai vécu des moments difficiles, je restais chaque jour au travail jusqu'à huit heure du soir. Et je quittais en pleurant à cause des humiliations que je percevais et je me disais, au diable cette rémunération qui nous oblige à supporter ces préjudices. Je ne pouvais rien faire pour s'en sortir.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

De même, pour la promotion, ils ne pensent pas que c'est un facteur qui peut remédier les préjudices de violence. Ceci, à part une seule opinion qui pense que la victime peut supporter les dommages vécus sous prétexte de l'existence d'opportunités de promotion.

''Les opportunités de promotion. Oui, ça peut calmer la victime. Je peux supporter les préjudices en échange de promotion.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

''Les opportunités de promotion. Ma dignité compte.'' **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

Alors que les conditions de travail adéquates, ceci ne change rien. Plus généralement, tout dépend de la gravité de l'acte et la capacité de la victime à supporter. Il y en a ceux qui ont proposé la mutation comme solution idéale pour régler les atteintes subis. C'est cette solution qui pourra calmer la victime. Et ce n'est pas difficile à l'appliquer au niveau des employés, contrairement au prof qui sont bloqué par le lieu d'affectation qui est lié à leur spécialité.

> *''Les conditions de travail, ne changent rien.''* **Homme/Âgé de plus de 35 ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

> *''Les conditions de travail adéquates. Avec l'humiliation, ça ne change rien.''* **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Responsable administrative dans le programme des heures de crédit.**

> *''De mon point de vue, c'est la mutation. Que la victime quitte le lieu où elle a vécu cette violence.''* **Femme/Âgée de plus de 40 ans/Spécialiste sénior au titre de directeur général au département des bénéfices du corps professoral.**

> *''Le point principale tourne autour, les opportunités, l'existence d'alternatives et la disposition du choix.''* **Homme/Âgé de plus de 35ans/ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes.**

Quant au corps professoral, à ce titre, nous avons noté plusieurs opinions. Il y en a des répondants qui estiment que l'assistance du superviseur aussi bien que le soutien des collègues, peuvent atténuer les effets négatifs des incidents de violence. Le support moral des deux côtés compte.

> *''L'assistance de ton superviseur qui te défend, qui t'aidera à la reprise de tes droits, il prendra des mesures contre le coupable, qui est à l'écoute de tes plaintes. Ce soutien est directement important.''* **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

D'autres répondants ont évoqué que tous ces facteurs ont une influence positive, mais tout dépend de la personnalité de la victime. Et ça dépend de la gravité de l'acte.

> *''Ça dépend de chaque personnalité. Pour certaines personnes, c'est le support moral qui compte. Pour d'autres, c'est l'aspect financier qui compte''* **Femme/ Âgée de plus de 45 ans/ Professeur adjointe.**

Alors que pour d'autres, c'est plutôt la réforme de l'image négative de la part des gens qui connaissent la réalité qui pourra calmer la victime.

> *''La réforme du stéréotype négatif à l'égard de la personne qui a été sujette de rumeurs ou de mensonge, et ceci de la part des gens qui la connaissent sa réalité, peut réduire les effets négatifs de tels actes.''* **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

Parfois le taux de souffrances est intolérable, jusqu'au point que les conditions matérielles de travail, ne peuvent rien faire.

> *''Les conditions matérielles de travail ne changent rien. Même si j'encaisse une rémunération attrayante, au bout d'un certain moment, je ne pourrai plus supporter.''* **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître assistant.**

> *''Les conditions de travail adéquates, ne sont pas vraiment importantes, si dans le milieu de travail, les gens s'entendent ensemble, ils pourront supporter les conditions de travail dures, et même les injures et les rémunérations basses. Parce qu'on ne fait qu'un''.* **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial.**

Aussi, il faut signaler l'effet de l'aspect législatif. Les lois qui définissent les limites de chaque personne. La responsabilité de l'auteur existe. Mais ça nécessite une sorte de patience.

> *''Le fait d'apprendre les gens que les insultes, la calomnie et la diffamation sont sanctionnées par la loi pénale et que tu pourras récupérer tes droits. Alors si tu peux résister, résiste et refuse le retrait, tu peux récupérer tes droits par la voie légale, même si ça prend du temps''* **Homme/Âgé de plus de 30 ans/Maître de conférences.**

Alors que pour les fonctionnaires, c'est l'assistance du superviseur qui permet plutôt d'atténuer les effets négatifs de la violence. Il pourra aussi concilier entre moi et mon collègue en cas de problème. Cette famille de répondants, croit plutôt en l'assistance de l'autorité supérieure. C'est le doyen et les vices-doyens qui vont non seulement le soutenir mais aussi le motiver. Ils refusent n'importe quel effet positif pour les collègues. Ils sont incapables et ils ne vont rien faire. Au contraire, un répondant a évoqué jusqu'à quel point ils l'ont blessé.

> *''L'assistance et le soutien de mon superviseur direct. Il pourra me calmer. Il pourra concilier entre moi et mon collègue en cas de problème. Je m'attendais à ce que mon chef, me soutient au moment de la crise du département français, mais malheureusement, ça ne s'est pas passé.''* **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Fonctionnaire.**

''La rémunération, non plus, ça procure une satisfaction pour les hypocrites'' ;

''Dans un bon nombre de cas, on souffre d'injustice distributive, dans ce cas je m'adresse vers le doyen, tu es responsable par ce que c'est toi qui se trouve au sommet de la pyramide, pourquoi tu ne te rends pas compte que les bénéficiaires sont toujours les mêmes. On doit t'accuser.'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Responsable ascenseur.**

''Je n'accepte pas que quelqu'un touche à ma dignité, c'est impossible'' **Homme/Âgé de plus de 50 ans/Fonctionnaire.**

Finalement, pour l'agent de sécurité, c'est l'assistance du superviseur qui compte. Contrairement aux collègues, ils ne font rien. La rémunération même si c'est attrayant, ne changera rien, ni les promotions. La victime doit se venger par tous moyens pour récupérer ses droits.

''L'assistance du superviseur, compte pour moi. Je l'ai perçu personnellement, quand j'ai subi un problème, un des profs, s'est rangé de mon côté, parce qu'il connaît ma conduite.'' '' Les collègues personne ne se rangent dans ces cas du côté de son collègue''. ''La rémunération même si c'est attrayante, ne changera rien, ni les promotions.'' **Homme/Âgé de plus de 55 ans/Agent de sécurité.**

''J'ai témoigné un acte ici au département, c'était un incident entre le coordonnateur français qui a humilié et le fonctionnaire. Ce dernier n'a pas supporté cet acte, il l'a insulté et il allait le frapper. Il y a eu une grande enquête à l'université, le président de l'université le lui a précisé que le maintien de son poste est conditionné par son excuse. Au début, il a totalement refusé, sous pressions, il a finalement accepté, mais il a été muté. Son chef ne l'a pas soutenu. Au contraire, il a jeté l'huile sur le feu. Il s'en fout de lui, il est un simple fonctionnaire, facilement remplacé. L'ancien directeur des affaires générales (qui occupait le poste avant celui isolait par le doyen) était toujours à l'écoute de tout le monde, se rangeait du côté de ses subordonnés. Il a soutenu ce même fonctionnaire plusieurs fois.'' **Homme/Âgé de plus de 55 ans/Agent de sécurité.**

Partie III : La vraie vie de violence au quotidien :

Pour conclure nos analyses, il nous a paru intéressant d'exposer un exemple qui reflète la façon dans laquelle cette personne vit la vraie vie de violence au quotidien. Un employé dans le secteur administratif de l'université. Au début de sa carrière, elle était tellement motivée. Elle était vraiment impliquée dans son travail, jusqu'au point qu'elle s'identifiait à la faculté. Sa performance dépassait son diplôme et elle exerçait des tâches au-delà de son descriptif de poste. Elle a de même décidé de poursuivre ses études universitaires en parallèle. Et c'est pourquoi elle a bénéficié d'une bourse aux États-Unis pour préparer son master, et ce qui est un évènement exceptionnel pour les employés du secteur administratif. Son chemin académique était couronné par la soutenance de sa thèse doctorale. Elle a obtenu plusieurs mobilités au sein de la faculté ce qui a renforcé la richesse de son parcours professionnel. Mais malheureusement, dans un environnement riche en profils envieux, elle a été sujette plusieurs fois des actes de violence prudents et dévoilés, émanant de plusieurs sources que ça soit verticale ou horizontale. ''Humiliations. Rire hystérique. Je ne perçois que des humiliations depuis que je suis rentrée des USA. Jusqu'au point que je me pose la question, où sommes-nous ? Est-ce que nous sommes vraiment dans une université ?'' ''Être abusivement critiqué. Je l'ai vécu personnellement. C'était de la part d'un membre de la direction générale, il était toujours convaincu que je ne travaille pas. Pourtant ma directrice essayait de sa part de lui montrer concrètement que je bosse comme un âne !''. ''Le fait qu'on se moque de vous, elle commence à rire. Fréquemment. Surtout suite à mon retour des USA. Tiens, traduit ce document. N'est-ce pas tu viens de rentrer des USA ? Alors pourquoi la faculté t'a donné l'opportunité pour voyager ?''

''Être ridiculisé devant les autres'', Oui, oui. Surtout durant les réunions. Jusqu'au point qu'on se disait pourquoi ? Pourquoi vous nous traiter de cette façon ?''

''On vous injure dans des termes obscènes. C'est par défaut ! Je vous jure ! Des insultes qui blessent et marquent autant que les gifles. C'est parce que nous sommes à la faculté, que je me suis sentie bloquée… Je ne pouvais pas répondre…''

''Des mensonges. Sûrement.''

Dans le même sens, elle nous a raconté des incidents de violence, vraiment marquants dans sa vie. Quand même, elle a pu surmonter leurs préjudices parce qu'elle y avait quelqu'un sur qui s'appuyer. ''Une fois, j'ai passé un coup de fil à un prof pour lui passer une information qui le touche. Sa réponse était humiliante. Son acte m'a vraiment blessé. Je me suis rendue vers mon chef qui était un des vices doyen. Il s'est rangé de mon côté. Il m'a rendu ma dignité. Vraiment je ne m'attendais pas une telle réaction de sa part. Et vous ne pouvais imaginer ma joie à ce moment, c'est comme s'il a tout balayé.''

‘’Une autre situation. Et là elle a eu les larmes aux yeux. Je travaillais dans une équipe avec un professeur distingué et très proche de mon cœur, et il est arrivé qu’un assistant ait téléphoné à ma mère et a, malheureusement, transmis de informations très insultantes qui me touche aussi bien qu’un autre professeur. J'ai pris l'avis d'un collègue qui m'a conseillé de négliger ce qui s'était passé. Alors je me suis adressée vers ce professeur respectueux, qui a immédiatement fait une confrontation entre moi et l’assistant, résultant en une forte réprimande à son encontre. Vraiment à cette époque, je sentais que je disposais d’une source d’appui. La reconnaissance morale compensait la reconnaissance financière.’’

Le climat de travail est gênant. La faculté est une société qui reflète l’université qui finalement renvoie à la conjoncture du pays. Auparavant, la vie était beaucoup meilleure.’’ ‘’Mon travail et la faculté occupait le premier rang dans ma vie.’’

Tout était bouleversé, de la motivation vers la frustration. Elle évite les contacts, elle se sente plutôt tranquille dans son isolation. ‘’Je sens la peur qui monte. J’évite les contacts avec les gens. Je préfère être isolée au sein de la faculté.’’

Je suis dans un endroit où je réfléchi constamment sur comment les gens communiquent ensemble ? Le bien ? le mal ? Qui dit la vérité ? Qui la cache ? Un tas de questions que vous ne pouvez pas imaginer…

‘’J’ai présenté une demande de congé sans solde pour un an. Je veux rester chez moi. Rétablir ma paix interne. J’ai besoin de se sentir en sécurité. J’ai perdu ce sentiment. Je me suis investie pleinement dans mon travail. J’ai besoin de restaurer l’équilibre entre travail et vie privée. Le temps file…’’

‘’Je ne suis pas mariée jusqu’à présent. Mais j’ai passé ma vie à travailler et à étudier.’’

‘’Je n’ai même pas pu économiser de l’argent pour acheter une voiture…’’

Je compare ma situation à l’idée d’un crayon et d’une taille crayon. Je suis le crayon qui se taille sans rien réaliser et qui sera finalement jeté…’’

CHAPITRE 7 : DISCUSSION - CONCLUSION

L'objectif de notre étude était de combler en partie une lacune dans la littérature sur le lien entre la violence psychologique et l'aliénation dans le travail dans la communauté universitaire, et ceci dans le cadre de la recherche des antécédents de l'aliénation dans le travail.

Par rapport à la définition de la violence psychologique, le débat au niveau la fréquence de l'occurrence des incidents de violence et la durée d'exposition à ces incidents, continue. Il existe des études qui ont insisté sur ces deux éléments pour différencier la violence des autres types d'agression (Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT)). La violence peut être extrêmement intense, sur une courte durée telle que les cas de violence. La violence peut aussi, être moins intense, mais étiré sur une longue période de temps, comme dans les cas de violence aux lycées. Les effets sur l'individu dans les deux cas pourraient être également désastreux, Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1994). Alors que pour d'autres, le fait de fixer une durée et une fréquence précise, entrave la qualification adéquate des incidents de violence, Wennubst (2006).

Dès lors nous avons pris en considération ces deux éléments durant l'étude pilote, notre analyse nous a permis de modifier la durée précisée par les chercheurs dans leur échelle d'origine, Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1992b) pour passer à 12 mois au lieu de 6 mois et de présenter la définition suivante qui s'adapte au contexte local et à la cible étudiée :

"La violence psychologique au travail" : *La violence psychologique au travail peut se définir par une situation où une personne est sujette à des comportements hostiles de la part d'une ou plusieurs personnes de son lieu de travail, qui visent de manière continue et répétée à la blesser, à l'oppresser, à la maltraiter, ou encore à l'exclure ou à l'isoler, pendant une période de temps. Cette période peut être longue ou courte toutefois extrêmement intense. Cependant, ces comportements hostiles peuvent être moins intenses, mais étirés sur une longue période de temps.*

Il est à noter que les membres du corps professoral et les assistants peuvent être exposés à tels comportements soit en effectuant les tâches d'enseignement ou de recherche scientifique ou soit en assurant les activités administratives liées à leur poste.

Combien de fois avez-vous été exposé à la dégradation ou à des activités oppressives au cours des 12 derniers mois ? Les activités doivent avoir été clairement vécues comme un moyen de harcèlement, non pas comme une communication normale, ou des occasions exceptionnels.

Cette modification au regard de la durée, s'aligne quelque part avec les études, qui ont expliqué que le taux d'occurrence varie considérablement en fonction de facteurs méthodologiques tels que les méthodes d'échantillonnage, les origines géographiques des études ou le lieu, et le fait de présenter une définition pour la violence aux répondants ou non, Nielsen., Matthiesen., & Einarsen (2010).

De plus, nous présentons une deuxième contribution théorique à l'échelle réduite de violence introduite par Björkqvist, Österman, & Lagerspetz (1994), qui a identifié deux dimensions, qui sont l'agression rationnelle discrète, et la manipulation sociale. Et ceci, avec l'émergence d'une troisième dimension de violence baptisée ''Violence dévoilée'' qui semble lié au contexte de notre étude ; l'Égypte économie émergente.

D'autre part, les études empiriques reliant la violence et l'aliénation dans le travail, demeurent relativement réduites. Leyman dans ses travaux sur la violence psychologique a précisé que le fait d'accorder des tâches insignifiantes ou de ne plus accorder des tâches importantes à la personne, génère une perte de la valeur intrinsèque du travail, et donc la perception de l'aliénation dans le travail. D'autre part, les effets négatifs de la violence sur la santé de la victime, provoque un sentiment d'impuissance et une faible estime de soi, ce qui de nouveau nuit à la valeur intrinsèque du travail, menant ainsi à un sentiment d'aliénation dans le travail. De même, la violence mène à un sentiment de manque de sens, la personne contribue légèrement à la prise de décision, elle perd le contrôle et finalement elle dégage.
D'une façon générale, la violence conçoit un environnement professionnel toxique, qui nuit à la productivité du travail. La violence mène à un sentiment d'impuissance et d'insignifiance, dans le milieu de travail.

Nous avons débuté la démarche de notre étude sur le terrain, par une approche quantitative auprès d'un échantillon de 100 personnes à la faculté de commerce, qui est soumise à la direction d'une université publique égyptienne bien nommée. En analysant les données collectées, nous avons procédé à trois niveaux. Le niveau global, le corps professoral et le personnel administratif. Nous avons pris en considération la nécessité de diviser l'échantillon en fonction de la catégorie professionnel des répondants. Nous avons estimé dès le début que nous traitons deux publics différents. Et ce qui a été plus tard, confirmé par les résultats. La démarche quantitative nous a permis de confirmer la littérature en démontrant que les sentiments d'impuissance et d'insignifiance sont bien les déterminants de l'auto-aliénation pour les différentes catégories de personnel étudiées. Donc, les résultats supportent les deuxièmes et les troisièmes propositions :

Si l'individu perçoit un sens d'impuissance, nous pouvons nous attendre à ce qu'il se sente aliéné dans le milieu de travail.

Également, si l'individu perçoit un sens d'insignifiance, nous pouvons nous attendre à ce qu'il se sente aliéné dans le milieu de travail.

En outre, nous apportons une contribution au modèle, et ceci en ajoutant l'effet de la violence psychologique. Celle-ci n'a d'effet que pour les employés, et pour une seule dimension de violence qui est la manipulation sociale. Cet effet, est entièrement médiatisé par le sentiment d'insignifiance. Or cet effet s'aligne avec les travaux de Mottaz (1981) qui a précisé que, l'insignifiance suivi par l'impuissance, sont les antécédents les plus puissants de l'aliénation dans le travail, au niveau de toutes les fonctions. Cependant, pour le corps professoral, la violence psychologique n'en semble pas avoir d'impact. De ce fait, ce résultat supporte partiellement la première proposition :

L'occurrence des actes de violence psychologique prédit la perception de l'aliénation dans le travail par le biais des caractéristiques du poste ; l'impuissance et l'insignifiance.

Au niveau des employés :



Néanmoins, la littérature n'est pas assez précise, c'est pourquoi, on devait aller plus loin avec une démarche qualitative. Donc, nous avons mené des entretiens avec des profils variés de répondants représentatifs de notre cible. Ces entretiens avaient pour objectif majeur, de répondre aux questions issues de la démarche quantitative. Précisément, nous voulons savoir ce que cette nouvelle dimension de violence ''l'agression dévoilée'' renferme exactement, à côté de l'agression discrète et la manipulation sociale qui avait déjà étaient identifiées. De même, nous avons essayé d'examiner les différences assez marquées entre enseignants et employés sur les formes de violence psychologique perçues. Comment chacun d'eux définit ces différentes formes de violence et comment peut-on expliquer ces différences. En second lieu, l'approche qualitative nous a permis de distinguer de nouveaux aspects. Nous avons interrogé de nouvelles catégories de personnelles, tels que les agents de sécurité et les fonctionnaires. Leurs réponses, ont vraiment renforcé l'hypothèse de la sensibilité du phénomène de violence selon la

cible et le contexte étudié et de même l'importance de s'intéresser à tous les salariés dont se composent les institutions universitaires et non seulement les enseignants, Boynton (2005), Raskauskas, J. (2006).

Les répondants ont discuté sur les différentes sources de violence. Ainsi, la violence peut émaner du haut vers le bas, du bas vers le haut ou même sur un niveau horizontal. Aussi, nous avons retenu plusieurs opinions concernant les motifs d'émergence des actes de violence discrets. À ce titre, les employés ont parlé de l'impact de la personnalité de l'auteur, son contexte social, le style de direction, Einrasen Stale (2011).

De plus, la fréquence des incidents de violence est surtout distinguée dans les départements qui n'ont pas de vraies charges, où les salariés ont du temps libre qui leur permet de glisser sur cette pente négative. Les répondants ont aussi signalé le facteur de la rémunération comme motif. Un des répondants a parlé de la bureaucratie excessive qui forme un environnement fertile pour de tels comportements. Quant au corps professoral, les motifs sont plutôt liés à la jalousie que ça soit financière ou scientifique, les besoins financiers ''le gagne-pain'', les différences de pouvoir et la compétition agressive pour détenir un poste. Surtout si la personne est nominée et non pas choisi. Ils ont de même mentionné le système de travail ambigu, le conflit de rôle et les conflits d'intérêts favorisent l'occurrence de ces actes, Salin, Denise (2003).

À ce titre, ils ont expliqué que la faculté est une miniature de la société. Ainsi, tout changement externe s'y reflète. Donc, il ne faut pas négliger l'impact du contexte social aussi bien qu'économique. Un déséquilibre psychique, des complexes d'infériorité, l'aspect affectif peuvent être considérer comme des effets moteurs, Einrasen Stale (2011).

Quant à la catégorie qui appartient au bas de l'échelle, telle que les fonctionnaires et les agents de sécurité, ils ont évoqué la notion des ''chouchous du boss'' ; les subordonnées qui glorifient leur chefs et qui arrivent ainsi à les manipuler. Ce qui crée des rancœurs qui génèrent un état de tension et du coup l'occurrence de ces actes.

De même, la conjoncture économique difficile, en parallèle avec la perception de l'injustice mène à l'explosion. Aussi, la personnalité de l'auteur, qui est orgueilleux et l'amour de soi-même, jouent un rôle dans l'occurrence de ces actes.

Concernant les motifs d'émergence des actes d'agression dévoilée, les opinions ont varié de même en fonction du public interrogé. Au niveau des employés, la personnalité de l'auteur est un facteur indispensable. Dans le même sens, ils ont mentionné son contexte social, ses origines, et ses principes. L'environnement culturel, la connaissance, l'éducation, l'absence de scrupules ou les problèmes de conscience et quelque part l'extrémisme religieux, ont de même un effet. Ils ont rappelé le rôle de l'abus du pouvoir, et l'orgueil et l'ego des managers qui favorisent leurs chouchous et leur accordent des avantages. La recherche d'un bénéfice ou d'un statut, qui incite les chouchous du boss à devenir des

auteurs. Et dans ce cas, ils bénéficient du soutien de l'autorité. Soit la personne choisit volontairement d'adopter ce comportement agressif pour arriver à son objectif ; les personnes machiavéliques ou lorsque les fins justifient les moyens, Pilch & Turska (2014).

Alors que pour le corps professoral, la cause principale derrière l'émergence de ce type de violence est, le sens de l'ego ou l'arrogance, l'autorité suprême.

Concernant la catégorie des fonctionnaires, et agent de sécurité, l'auteur fait tout ce qu'il peut fait pour maintenir son poste. De plus, le fait qu'une seule personne détient plusieurs postes en même temps et donc il encaisse une rémunération supérieure aux autres. C'est une sorte d'injustice, tu contrôles le gagne-pain des gens et donc tu les provoques. Dans le même sens, l'absence de justice procédurale de la part de la direction supérieure. D'autre part, la personnalité de l'auteur joue un rôle. Il souffre de complexe et il essaye de les combler par tous moyens.

L'auteur cherche à réserver une bonne image dans l'esprit du doyen, et par suite, maintenir son poste ou même plus, bénéficier d'une promotion.

Violence prudente ou dévoilée, les entretiens confirment que les motifs derrière l'occurrence de tels actes sont liés à des facteurs liés d'une part au contexte culturel, social, économique, organisationnel, et d'autre part à la personnalité de l'auteur, ce qui confirme la littérature, en précisant la nécessité de prendre en compte l'intégralité de ces facteurs, en étudiant la violence, qui est un phénomène multi-causal. Donc pour pouvoir l'analyser profondément, il faut explorer l'interaction entre ces différents facteurs, Einrasen Stale (2011) (*cf.* P.40). À ce titre, nous rappelons les disparités notées entre les catégories de personnel, telle que l'idée de permanence qui fait que la fréquence des incidents de violence est plus élevée parmi les employés par rapport aux enseignants. Les employés se rendent à la faculté 5 jours/7, ils sont présents d'une façon quotidienne, donc ils sont en contacte chaque jour. Ce qui accroît les chances d'occurrence de ces actes. Contrairement au corps professoral, qui sont présents pour accomplir certaines missions et ils quittent. Ils ne se rendent donc pas forcément chaque jour. Et de plus ils se croisent durant certaines périodes comme par exemple au cours des examens. Ainsi, la chance d'occurrence de violence est plus réduite.

Ensuite, nous avons retenu un nouvel aspect qui touche les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence. De leur part, les employés se sont mis d'accord que le taux d'occurrence des incidents de violence est plus élevé parmi les fonctionnaires. Ils sont suivis par les agents de sécurité puis les employés. Ces deux catégories, représentent le maillon le plus faible de la chaîne, surtout au niveau des fonctionnaires. Les répondants se sont mis d'accord qu'au niveau du corps professoral, les assistants sont plus sujets de violence par rapport aux profs. Ces derniers, perçoivent ces incidents de violence, en cas de conflit d'intérêt. Que ça soit des conflits qui tournent autour les promotions pour les

postes de direction ou des conflits qui concerne les ressources de rémunération telle que les heures d'enseignement par exemple.

La fréquence de violence des employés est beaucoup plus remarquable et notée parmi les employés par rapport aux profs. Pour expliquer cette différence, les répondants pensent que c'est à cause du système de travail, et surtout cette idée de permanence, que nous avons déjà évoqué.

Quant au corps professoral, que ça soit des comportements de violence cachés ou dévoilés, leurs répercussions se manifestent clairement sur la catégorie des employés du bas de l'échelle tels que les nettoyeurs.

De notre point de vue, nous pouvons confirmer que les fonctionnaires qui représentent le maillon le plus faible de la chaîne, suivis par les agents de sécurité, sont sujets de violence que ça soit cachée ou dévoilée. Soit ils subissent une violence verticale (de la part leur chef, les employés, les profs, la direction supérieure) soit une violence externe en cas où les étudiants sont à l'origine de violence. En outre, leur situation plus ou moins précaire, peut être une justification qui nous explique, pourquoi ils refusent de divulguer la vérité ou pourquoi ils essayent de nier l'occurrence de ces actes. Ou en allant plus loin, pourquoi même il y en a ceux qui ont subi des actes de violence, et ils expriment un sentiment de tolérance, ou de laisser passer, comme si rien n'est arrivé.

D'autre part, les entretiens nous ont permis d'explorer les répercussions des incidents de violence sur l'auto-aliénation. Les employés ont témoigné que la personne qui a subi les actes de violence, sera sûrement déçue et déprimée. En effet, la victime se rendra physiquement uniquement au travail. Par tous moyens elle évitera le travail, ou exercera le minimum qui suffit pour maintenir la production. Elle adoptera un comportement de retrait. Nous avons distingué une variété d'opinion au niveau de la réaction de la victime, sur le fait de demeurer ou de démissionner. La demande de mutation de la part de la personne qui a subi la violence, était une opinion dominante.

Alors qu'au niveau du corps professoral, les opinions autour de ce point ont varié. Il y en a des répondants qui se sont mis d'accord que les victimes de violence perdent la valeur intrinsèque du travail. En cas de résistance, elles se rendront physiquement au travail, sans aucune motivation, c'est uniquement pour gagner leur vie. Ou sur un autre niveau, la réaction dépendra de la personnalité de la victime.

Au niveau des fonctionnaires, et agents de sécurité, il y en a ceux qui ont pour le fait que la personne continue ou qu'il présente une demande de mutation. Alors que pour d'autres, la personne doit démissionner, question de dignité.

De ce qui précède, nous pouvons exprimer que notre démarche qualitative, nous a permis d'identifier l'effet de la violence sur la perception de l'aliénation dans le travail, au regard des différentes catégories

de personnel, et ceci contrairement aux résultats du terrain quantitatif, qui a partiellement supporté cette hypothèse pour uniquement les employés et au niveau d'une seule dimension de violence, la manipulation sociale, un effet totalement médiatisé par l'insignifiance. Ainsi, nous considérons les résultats de la phase qualitative, une contribution empirique, qui de même s'aligne avec la nécessité de croiser entre plusieurs outils de mesure en testant le concept de violence, surtout si le chercheur vise à explorer en profondeur ses causes et ses conséquence (Spector, Paul E.; Rodopman, Ozgun B., 2010).

En outre, cette approche qualitative, nous a révélé les facteurs qui peuvent atténuer les effets négatifs de la violence, et subséquemment ses répercussions sur la perception de l'aliénation dans le travail, tels que l'assistance du superviseur, le soutien des collègues, les opportunités de promotion, la rémunération équitable et les conditions de travail adéquates.

Les employés trouvent que c'est l'assistance du superviseur qui compte le plus. Quant au corps professoral, à ce titre, nous avons noté plusieurs opinions. Il y en a des répondants qui estiment que l'assistance du superviseur aussi bien que le soutien des collègues, peuvent atténuer les effets négatifs des incidents de violence. Le support moral des deux côtés compte.

D'autres répondants ont évoqué que tous ces facteurs ont une influence positive, mais tout dépend de la personnalité de la victime. Et ça dépend de la gravité de l'acte. Le besoin de chaque personne déterminera le motif de survie. La meilleure solution alternative.

Finalement, les fonctionnaires et les agents de sécurité, ont précisé que c'est l'assistance du superviseur aussi bien que le support de la direction supérieure qui compte.

En fait, selon Mottaz (1981), ces facteurs ont plutôt un effet de modérateur, sur la portée négative des sentiments d'impuissance et d'insignifiance à l'égard de la perception de l'aliénation dans le travail. Ainsi, nous pouvons signaler dans notre étude, le rôle de ces facteurs sur la réduction des effets négatifs de la violence, qui à son tour réduit les sentiments d'aliénation dans le travail.

Les limites de l'étude :

Une des limites empiriques de l'étude actuelle était l'utilisation de mesures auto-recensées (self-reported) d'un questionnaire ou d'une échelle pour évaluer la violence dans le milieu du travail en raison de la nature intime du sujet. Évidemment, nous avons essayé de régler ce point, en adoptant une méthodologie mixte. Quand même, les rapports autoévalués reflètent les expériences réelles mais dans une certaine limite et doivent donc être considérées avec prudence. Pour établir ce problème, c'est préférable d'utiliser en parallèle des opérationnalisations multi méthode tels que les registres personnels, les évaluations des collègues et des superviseurs. De même, notre étude s'inscrit dans le cadre d'une étude exploratoire, ainsi,

la taille de l'échantillon est réduite, et la composition ou la variété des profils est limitée. Ainsi, les chercheurs dans les études futures, sont invités à augmenter la taille de l'échantillon, à recruter des profils plus diversifiés et même utiliser d'autres techniques d'échantillonnage ou même de croiser entre plusieurs techniques, pour renforcer la représentativité de l'échantillon. Une troisième limite empirique, c'est que notre modèle cherche s'applique à une faculté qui dépend d'une université publique, donc les résultats de l'étude actuelle ne peuvent pas être généralisés au niveau des universités privées, ou encore d'autres universités publiques, même si les universités publiques partagent les mêmes règlementations et conditions de travail, mais sur le terrain, le fonctionnement interne diffère à priori. Il est donc fortement recommandé que les recherches futures comprennent des échantillons plus importants provenant des universités publiques et privés afin d'accroître l'ampleur de généralisation des résultats.

Au regard les limites conceptuelles, nous pouvons conclure que la variable de la violence est vraiment une variable dynamique, et sensible tant au contexte dans lequel on l'analyse qu'à la cible étudiée. Bien que plusieurs chercheurs aient fourni de solides arguments théoriques expliquant pourquoi la violence dans le lieu de travail est une forme d'agression unique en son genre, distincte de concepts proches tels que la supervision abusive, la dégradation sociale et les conflits interpersonnels, il existe relativement peu d'études qui ont confirmé ces différences de manière empirique.

Afin de faire avancer le domaine, il est nécessaire d'intégrer davantage les théories établies pour les domaines de recherche adjacents et de développer et d'établir de nouveaux modèles théoriques qui intègrent spécifiquement les caractéristiques uniques du phénomène de la violence en milieu de travail. Un moyen de fournir une base théorique à la recherche sur la violence en milieu de travail serait de s'appuyer sur des modèles théoriques bien établis en psychologie sociale et dans les recherches sur les conflits. Une alternative à l'utilisation de modèles théoriques existants consistera à développer de nouveaux modèles théoriques fondés sur nos connaissances actuelles en matière de harcèlement moral en milieu de travail et intégrant ainsi les caractéristiques spécifiques du phénomène d'harcèlement moral. L'intégration des théories nouvellement fondées est une troisième option, Nielsen, Morten Birkeland; Einarsen, Ståle (2018).

Au sujet de l'aliénation dans le travail, selon Seeman (1959) qui l'aliénation se compose de 6 dimensions qui sont l'impuissance, l'insignifiance, l'absence de normes, l'aliénation culturelle, l'isolement social et l'auto-aliénation dans le travail. Alors que pour Mottaz (1981) l'impuissance et l'insignifiance sont plutôt les antécédents de l'aliénation dans le travail. De même, il existe une disparité en définissant l'impuissance et l'insignifiance dans les travaux de chacun d'entre eux. Et même si nous nous sommes basés sur les travaux de Mottaz qui demeurent la référence au regard des recherches sur l'aliénation dans

le travail, mais, nous supportons le raisonnement de Seeman qui a souligné l'importance des travaux empiriques pour régler ces divergences conceptuelles et mieux avancer dans le domaine.

Perspectives pour des recherches futures :

Nous avons mené l'étude actuelle dans le cadre d'une étude exploratoire, et ainsi, nous proposons d'élargir le champ d'investigation avec des échantillons plus grand, pour tester notre modèle de cherche, auprès d'autres universités publiques et même privées, ce qui probablement permettra de signaler l'effet des autres dimensions de violence à part la manipulation sociale sur l'aliénation dans le travail, auprès d'autres catégorie de personnel, et non uniquement les employés. De même il serait intéressant de mener des études comparatives entre universités publiques et privées, de mener des comparaisons au niveau des disciplines facultés littéraires vs facultés scientifiques, et aussi au niveau du genre homme vs femme. L'étude actuelle a traité la violence psychologique du point de vue de la victime, ainsi les recherches futures sont invitées à examiner ce concept du point de vue de l'auteur, les témoins des incidents de violence et le rôle des collègues et les superviseurs au cours du processus de violence.

Les résultats du terrain quantitatif ont confirmé l'effet d'une des dimensions de la violence psychologique qui est la manipulation sociale sur la perception de l'aliénation dans le travail, au regard uniquement les employés, un effet médiatisé par le sentiment d'insignifiance. D'autre part, les entretiens nous ont permis d'identifier les facteurs organisationnels, contextuels et personnels qui peuvent générer les incidents de violence. De plus, nous pouvons s'attendre à ce qu'une personne aliénée, et frustrée dans le travail, peut penser à se venger, et donc à ce moment elle ne sera plus la victime, mais plutôt l'auteur qui déclenche des actes de violence, ce qui fait que l'aliénation sera à l'origine de la violence et non seulement une conséquence ; un cercle vicieux. De ce fait, nous tentons à ce que les recherches futures réfléchissent à intégrer toutes ces variables, pour d'une part finaliser l'examen des liens de causalité et d'autre part pour instaurer les modèles qui incluent des variables qui modèrent ou médiatisent la relation entre un prédicteur et un résultat. Cela suggère que les associations entre la violence et les corrélats sont susceptibles d'être caractérisées par des relations réciproques, ce qui va dans le sens de la violence en tant que phénomène social dynamique qui peut provenir d'un large éventail d'antécédents et se développer de multiples façons. D'autre part, nous ne savons toujours pas quand la violence est une cause ou une conséquence de variables connexes. Par conséquent, pour comprendre la nature causale de la violence dans le milieu de travail et ses corrélations, il est nécessaire de mettre au point des modèles d'étude plus avancés permettant également d'identifier les facteurs contributifs qui régissent le développement du processus de violence.

Surtout avec l’existence d’une pénurie d’études à la base théorique solide qui permettent de mieux comprendre les conditions et les mécanismes sous-jacents qui peuvent expliquer comment et quand la violence se produit et se développe, comment et quand l'exposition à la violence influence la santé et le bien-être des cibles et pour qui la violence a les effets négatifs les plus profonds, Nielsen, Morten Birkeland; Einarsen, Ståle (2018).

Cependant, en raison de la surutilisation de la recherche transversale, la plupart des études existantes n'ont fourni rien de plus qu'une série de ‘’snapshots’’ ou " une série de moments instantanés" du phénomène de la violence et on en sait peu sur le développement de la violence et de l’aliénation ; comment ces deux concepts escaladent ou désescaladent au fil du temps. Ainsi, des enquêtes continues et des études longitudinales, sur les mêmes individus sur un intervalle de temps long et avec plusieurs points de mesures sont nécessaires pour fournir de meilleures indications de causalité et pour capturer le dynamisme des deux concepts.

BIBLIOGRAPHIE

Adler, S., P., & Borys., B. (1996). Two types of bureaucracy: Enabling and coercive. *Administrative Science Quarterly, 41*(1), 61-89.

Agarwal, D. P. (2018, July 29). *Forbes.* Retrieved April 14, 2019, from Here Is Why We Need To Talk About Bullying In The Work Place: https://www.forbes.com/sites/pragyaagarwaleurope/2018/07/29/workplace-bullying-here-is-why-we-need-to-talk-about-bullying-in-the-work-place/#4bab91c93259

Agarwal, S. (1993). Influence of formalization on role stress, organizational commitment, and work alienation of salespersons—A cross-national comparative study. *Journal of International Business Studies, 24*(4), 715-739.

Aiken, M., & Hage, J. (1966). Organization Alienation: A Comparative Analysis. *American Sociological Review, 31 (June)*, 497-507.

Aksu, T., & Güneri, B. (2011). *e-International Journal of Educational Research.* Retrieved March 18, 2013, from THE EFFECT OF MOBBING ACADEMICIANS ARE EXPOSURED TO ON WORK ALIENATION: http://www.e-ijer.com/ijer/index.php/files/article/view/161

Aktouf, O. (1992). Management and Theories of Organizations in the 1990s: Toward a Critical Radical Humanism? *Academy of Management Review, 17*(3), 407-431.

Aldebert, B., & Rouzies, A. (2014). Quelle place pour les méthodes mixtes dans la recherche francophone en management ? *Management international/International Management/Gestiòn Internacional, 19*(1), 43-60.

Alfredo.Rodri´guez-Munñoz, Bernardo.Moreno-Jiménez, & Herna´ndez, A. I. (2010). Post-Traumatic Symptoms Among Victims of Workplace Bullying: Exploring Gender Differences and Shattered Assumptions. *Journal of Applied Psychology, 40*(10), 2616-2635.

Allard-Poesi, F., & Perret, V. (2014). Fondements épistémologiques de la recherche. In R.-A. T. al., *Méthode de recheche en management.* Dunod.

Allen, B. H., & Lafollette, W. R. (1977). Perceived Organizational Structure And Alienation Among Management Trainees. *Academy of Management Journal, 20*(2), 234-341.

Allport, G. (1954). *The nature of prejudice.* reading MA: Addison Wesley.

Ambrose, M. L., Seabright, M. A., & Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice. *Organizational Behavior and Human decision processes, 89*, 947-965.

American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 4th edition.* D.C: Washington. Retrieved from http://dsm.psychiatryonline.org

Aquino, K., & Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: Social roles and patterns of victimizations in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology, 89*(6), 1023-1034.

Armstrong-Stassen, M. (2004). The influence of prior commitment on the reactions of layoff survivors to organizational downsizing. *Journal of Occupational Health Psychology, 9*(1), 46-60.

Armstrong-Stassen, M. (2006). Determinants of how managers cope with organisational downsizing. *Applied Psychology: An international Review, 55*, 1-26.

Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations, 47*(7), 755-778.

Ashforth, B. E. (1989). The experience of powerlessness in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 43*(2), 207-242.

Avenier, M.-J. (1989). Méthodes de terrain et recherche en management stratégique. *économies et sociétés*(14), 119-218.

Avina, C., & O'Donohue, W. (2002). Sexual harassment and PTSD: Is sexual harassment diagnosable trauma? *Journal of Traumatic Stress*(15), 69-75.

Bacharach, S. B., & Aiken, M. (1979). The Impact of Alienation, Meaninglessness, and Meritocracy on Supervisor and Subordinate Satisfaction. *Social Forces, 57*(3), 853-870.

Báguena, M. J., Beleña, M. Á., Toldos, M. d., & Martínez, D. (2011). Psychological Harassment in the Workplace: Methods of Evaluation and Prevalence. *The Open Criminology Journal*(Suppl 2-M7), 102-108.

Baillien, E., Bollen, K., & Witte, H. D. (2011). *Conflicts and conflict management styles as precursors of workplace bullying:a two-wave longitudinal study.* Belgium: Economics and Management: Public Reports.

Baldry, A. C. (2003). Bullying in schools and exposure to domestic violence. *Child Abuse and Neglect, 27*, 713-732.

Banai, M., & Reisel, W. D. (2007). The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: A six-country investigation. *Journal of World Business, 42*, 463-476.

Banai, M., Reisel, W., & Probst, T. (2004). A managerial and personal control model: Predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary. *Journal of international management, 10*(3), 375-392.

Barrick, M. R., Mount, M. K., & trauss, J. P. (1993). Conscientiousness and Performance of Sales Representatives: Test of the Mediating Effects of Goal. *Journal of Applied Psychology, 78*, 715-722.

Bass, B. (1990). *Bass and Stogdill's handbook of Leadership: Theory, research, and managerial applications.* New York: The Free Press.

Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations.* New York: The Free Press.

Becker, H. (1985). *Les outsiders.* Métaillé.

Bender, J. (2017, 02 16). *Brain Line Military.* Retrieved from A service of brainline.org: http://www.brainlinemilitary.org/content/2013/12/what-are-the-difference-between-pts-and-ptsd.html

Berry, C., Carpenter, N., & Barratt, C. (2012). Do other-reports of counterproductive work behavior provide an incremental contribution over self-reports? A meta-analytic comparaison. *Journal of Applied Psychology, 97*(3), 613-636.

Björkqvist K. & Niemelä P. (1992). New trends in the study of female aggression. In B. K, & N. (. P, *Of Mice and Women: Aspects of Female Aggression* (pp. 3-16). San Diego: Academic Press.

Björkqvist, k., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1992b). *The Work Harassment Scale.* Vassa, Finland: Åbo Akademi University.

Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior, 20*, 173-184.

Björkqvist, K., Österman, K., & Lagerspetz, &. K. (1994). Sex Differences in covert aggression among adults. *20*, 27-33.

Björkqvist, Kaj; Österman, Karin; Kaukiainen, Ari. (1992). The Development of Direct and Indirect Aggressive Strategies in Males and Females. *of Mice and Women: Aspects of female aggression, 12*, 51-64.

Björkvist,K. (1992). Trakassering förekommer bland anstallda vid Åbo akademia, (Harassment occurs among employees at abo academy). *Meddelande från Åbo akademia, 9*, 14-17.

Blau, P. (1955). *The Dynamics of Bureaucracy* (2nd edition ed.). Chicago: Univ: Chicago Press.

Blauner, R. (1964). *Alienation and Freedom.* Chicago:: University of Chicago Press.

Boynton, P. (2005, September). *drpetra.* Retrieved July 25, 2014, from Unpacking my research on bullying in higher education: http://www.drpetra.co.uk/blog/unpacking-my-research-on-bullying-in-higher-education/

Branch, S., Ramasay, S., & Barker, M. (2007). Managers in the firing line: Contributing factors to workplace bullying by staff – an interview study. *Journal of Management & Organization, 13*(3), 264-281.

Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2007). Managers in the firing line: The contributing factors of workplace bullying by staff, an interview study. *Journal of Management and Organization, 13*(3), 264-281.

Braverman, H. (1974). *Labor and monopoly capital.* New York: Monthly Review Press.

Brehm, S. S., & Brehm, J. W. (1981). *Psychological reactance: A theory of freedom and control.* New York: Academic Press.

Brief, A., & Weiss, H. (2002). Organizational Behavior:Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology, 53*, 279-307.

Brodsky, C. (1976). *The harassed worker.* Toronto: Lexington Books, DC Health and Company.

Bultena, C. D. (2008). Bushwacked at work: A comparative analysis of mobbing and bullying at work. *Proceedings of American Society of Business and Behavioural Sciences, 15*(1), 652-666.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture.* San Francisco: Jossey-Bass.

Canada Safety Council. (2014). *Workplace Safety*. Retrieved July 25, 2014, from www.canadasafetycouncil.org

Cherkaoui, A., & Haouata, S. (2017). Éléments de réflexion sur les positionnements épistémologiques et méthodologiques en sciences de gestion. *Revue interdisciplinaire, 1*(2). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/321475017

Chiaburu, D. S., Thundiyil, T., & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: A meta-analysis. *European Management Journal, 32*, 24-36.

Claire, P. M., Peter, K. S., Paul, N., Christine, B., Jane, L. I., & Iain, C. (2009). Bullying in different contexts: Commonalities, differences and the role of theory. *Aggression and Violent Behavior*, 146-156.

Clark, J. (1959). Measuring Alienation within a social system. *American Sociological Review, 24 (December)*, 849-852.

Cohen, A. (1955). *Delinquent Boys : The Culture of the Gang.* Free Press.

Colson, R., & Milburn, A. (2007). Ancillary claims for damages in employment law. *Employment Law- The Law Society of Upper Canada* (pp. 427-446). Toronto: Irwin Law.

Conger, J., & Kanungo, R. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *The Academy of Management Review, 13*(3), 471-482.

Cotgrove, S. (1972). Alienation and automation. *British Journal of Sociology, 23*, 437-451.

Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K., & Pereira, B. (2000). Measuring Workplace Bullying. *Aggression and Violent Behavior, 7*, 33-51.

Creswell, J. W., & Clark, V. (2009). *Designing and conducting mixed methods research.* Thousand Oaks: Sage.

Crick, N. R., & Dodge, K. A. (1994). A review and reformulation of social information processing mechanisms in children's social adjustment. *Psychological Bulletin, 115*, 74-101.

Cummings, T., & Manring, S. (1977). The relationship between worker alienation and work-related behavior. *Journal of Vocational Behavior, 10*, 167-179.

Davenport, N., Distler-Schwartz, R. D., & Pursell-Elliott, G. P. (1999). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace.* Civil Society Publishing: Ames, Lowa.

Davenport, N., Schwartz, R., & Elliott, G. (1999). *Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace.* Civil Society Publications: Ames, IA.

Dawis, R. V. (1984). *A psychological theory of work adjastment: An individual-differences model and its applications.* Minneapolis:: University of Minnesota Press.

Dean, D. G. (1961). Alienation: Its meaning and measurement. *American Sociological Review, 26*(5), 753-758.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2004). *Handbook of self-determination research.* Rochester:: Univ of Rochester Pr.

DeGrazia, S. (1948). *The Political Community: A study of Anomie.* Chicago: University of Chicago Press.

DeHart-Davis, L., & Pandey, S. K. (2005). Red tape and public employees: Does perceived rule dysfunction alienate managers? *Journal of Public Administration Research and Theory, 15*(1), 133-148.

DeHart-Davis, L., & Pandey, S. K. (2005). Red Tape and Public Employees: Does Perceived Rule Dysfunction Alienate Managers? *Journal of Public Administration Research and Theory, 15*(1), 133-148.

Delemotte, M. (2012, September 28). *Sciences RH.* Retrieved February 22, 2014, from Culture d'Entreprise : le modèle des valeurs concurrentes de Quinn: http://sciences-rh.delemotte.com/2012/09/comment-trouver-la-culture-dentreprise.html

Demirel, A. G., Ötken, A. B., & Kunday, Ö. (2012). Mobbing and Work alienation: Support from colleagues as a moderator. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 30*(1), 1-28.

Denzin, N. K. (1978). *The research act : a theoretical introduction to sociological methods* (Vol. 2nd edition). New York: McGraw-Hill.

Diane, V. (1999). The Dark Side of Organizations: Mistake, Misconduct, and Disaster. *Annual Review of Sociology, 25*, 271-305.

Dörnyei, Z. (2007). *Research Methods in Applied Linguistics.* New York: Oxford University Press.

Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times? (2003). *Journal of Business Ethics, 45*, 41-50.

Dubin, R. (1956). Industrial Workers' Worlds: A Study of the “Central Life Interests” of Industrial Workers. *social problems, 3*, 131-142.

Duffy, E. (1995). Horizontal violence: A conundrum for nursing. *Collegian, 2*, 5-17.

Dunn, H. (2003). Horizontal violence among nurses in the operating room. *AORN Journal*, 977-988.

Eagly, A., & Steffen, V. (1986). Gender and aggressive behavior: A meta-analytic review of the social psychological literature. *Psychological Bulletin, 100*, 309-330.

Eckhardt, K., & G.Hendershot. (1967). Transformation of Alienation into Public Opinion. *Sociological Quarterly, 9 (Autumn)*, 459-467.

Eckhardt, K., & Hendershot, G. (1967). Transformation of Alienation into Public Opinion. *The Sociological Quarterly, 8*(4), 459-467.

Efe, S. &. (2010). Mobbing against nurses in the workplace in Turkey. *International Nursing Review, 57*(3), 328-334.

Efraty, D., Sirgy, M., & C.B.Caliborne. (1991). The effects of personal alienation on organizational identification: A quality-of-work life model. *Journal of Business and Psychology, 6*, 57-78.

Einarsen, S. & Raknes, B.I. (1997a). Harassment at work and the victimisation of men. *Violence and Victims, 12*, 247-263.

Einarsen, S. & Raknes, B.I. (1997b). *Mobbing I Arbeidslivet, (Bulling at Work).* Bergen: University of Bergen.

Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Jouranl of Manpower, 20*(1/2), 16-27.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior, 5*(4), 379- 401.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior, 5*(4), 379- 401.

Einarsen, S., & Mikkelse, E. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. *In S. Einarsen,H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice.*

Einarsen, S.; Raknes, BI. (1991). *Mobbning i arbedslivet- En undeniikelse av forekomst og helsemessige konsekvenser av mobbning pA norsk arbeidsplasse.* Norway: A FAHS report in Norwegia: University of Bergen.

Einarsen.S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower, 20*(1/2), 16-27.

Einersen, S., & Hoel, H. (2001). The negative acts questionnaire: development, validation, and revision of a measure of bullying at work. *10th Annual Congress of Work and Occupational Psychology.* Prague: Czech.

Einrasen Stale., &. H. (2011). *Bullying and Harassment in the Workplace.* United States of America: Taylor and Francis Group LLC.

Einrasen, S., Raknes, B., & Matthiesen, S. (1994a). Bullying and Harassment at Work and their relationships to work environment quality- an exploratory study. *European Work and Organisational Psychologist, 4*, 381-401.

Elatraby, A. I., & Wahba, R. R. (June 2015). Feautures Selection Using Parametric And Non-Parametric Methods: TAG SNPs Selection Using GA-SVM And GA-KNN. *Advances and Applications in Statistics, 45*(2), 105-123.

Emerson, R. (1962). Power-dependence relations. *American Sociological Review, 27*(1), 31- 41.

Epstein, S. (1985). The implications of cognitive-experiential self-theory for research in social psychology and personality. *Journal for the Theory of Social Behaviour, 15*, 282-310.

Escartı´n, J., Zapf, D., Arrieta, C., & Rodrı´guez-Carballeira, A. (2010). Workers' perception of workplace bullying:A cross-cultural study. *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY*, 1-28.

Escartı´n, Jordi; Zapf, Dieter; Arrieta, Carlos & Rodrı´guez-Carballeira, A´lvaro. (2010). Workers' perception of workplace bullying:A cross-cultural study. *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY*, 1-28.

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5*(1), 1- 4.

Etzioni, A. (1964). *Modern Organizations.* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall.

European Agency for Health and Safety at Work. (2002). *Bullying at Work.* Retrieved July 25, 2014, from Fact Sheet: https://osha.europa.eu/fop/bulgaria/en/campaings/factsheetsn23_en.pdf

Federation Press. (2006, December). *The Work Choices Legislation: An Overview*. Retrieved July 25, 2014, from http://www.federationpress.com.au/pdf/WorkChoicesOverviewDec06.pdf

Feldman, M. (1989). *Order Without Design.* Stanford, CA:: Stanford Univ.Press.

Ferguson, C. J., & Dyck, D. (2012). Paradigm change in aggression research: The time has come to retire the General Aggression Model. *Aggression and Violent Behavior, 17*, 220-228.

Ferguson, Christopher J.; Dyck, Dominic. (2012). Paradigm change in aggression research: The time has come to retire the General Aggression Model. *Aggression and Violent Behavior, 17*, 220-228.

Fischbach, F. (2008). *Revue Germanique Internationale.* Retrieved juillet 7, 2013, from Transformations du concept d'aliénation. Hegel, Feuerbach, Marx: http://rgi.revues.org/377

Fortin, M.-F. (1996). *Le processus de la recherche - De la recherche à la conception.* Montréal: Décarie éditeur.

Frodi, A., & Thome, J. M. (1977). Are women always less aggressive than men? *Psychological Bulletin, 84*, 634-660.

Furnham, A. (1990). *The Protestant Work Ethic.* New York: Routledge.

Galloway, D., & Ronald, E. (2004). *Is the direct approach to bullying always the best? In P. K.Smith, D. Pepler, & K. Rigby (Eds.), Bullying in schools: How successful can interventions be?* Cambridge: Cambridge University Press.

Giddens, A., & Held, D. (1982). *Classes, Power, and Conflict: Classical and Contemporary Debates.* Berkeley: University of California Press.

Giugni, M. (2016, février). *Le paradigme positiviste et le paradigme interprétatif.* Retrieved février 18, 2018, from Baripedia: https://baripedia.org/wiki/Le_paradigme_positiviste_et_le_paradigme_interpr%C3%A9tatif

Glass, D. C., & Carver, C. S. (1980). *Helplessness and the coronary-prone personality.* New York: Academic Press.

Goffman, E. (1974). *Frame Analysis.* New York: Harper and Row.

Goffman, E. (1975). *Stigmates.* Editions de Minuit.

Golden, T., Veiga, J., & Dino, R. (2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face- to -face, or having access to communication-enhancing technology matter? *Journal of Applied Psychology, 93*, 1412-1421.

Gouldner, A. (1952). On Weber's analysis of bureaucratic rules. In *In On Weber's analysis of bureaucretic rulesn, ed Alvin Gouldner* (pp. 48-51). Glencoe: IL: Free Press.

Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure. *American Journal of Sociology, 91*, 481-510.

Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors:the roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior, 20*, 897-913.

Greene, C. N. (1978). Identification modes of professionals: Relationship with formalization, role strain, and alienation. *Academy of Management Journal, 21*(3), 486-492.

Greene, J. C., Caracelli, V. J., & Graham, W. F. (1989). Toward a Conceptual Framework for Mixed-Method Evaluation Designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis, 11*, 255-274.

Gross, E. (1953). Some functional consequences of primary controls in formal work organizations. *American Sociological Review, 18*(4), 368-373.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign. Reading.* MA:: Addison Wesley.

Hadden, R. W. (1997). *Sociological Theory: An Introduction to the Classical Tradition,.* Peterborough: Broadview Press.

Hadjifotiou, H. (1983). *Woman and Harassment at Work.* London: Pluto Press.

Hawker, D. S., & Boulton, M. J. (2000). Twenty years' research on peer victimization and psychosocial maladjustment:A meta-analytic review of cross-sectional studies. *Journal of Child Psychiatry and Psychiatry, 41*, 441-455.

He, Y. (2010). Missing Data Analysis Using Multiple Imputation: Getting to the Heart of the Matter. *Circulation Cardiovascular Quality and Outcomes, 3*, 98-105.

Hirschfeld, R., & Feild, H. (2000). Work centrality and Work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 789-800.

Hoaglin, D. C., & Iglewicz, B. (1987). Fine-Tuning Some Resistant Rules for Outlier Labeling. *Journal of the American Statistical Association, 82*(400), 1147-1149.

Hoel, H., & Cooper, C. (2001). *Origins of bullying: Theoretical frame works for explaining bullying,Building a culture of respect: Managing bullying at work.* London: Taylor & Francis.

Hoel, H., Cooper, & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*(4), 443-465.

Hollinger, R. (1986). Acts against the Workplace : Social Bonding and Employee Deviance. *Deviant Behaviour, 7*, 53-75.

Honoré, L. (2006). Déviance et contrôle des comportements. *Finance Contrôle Stratégie*, 63-87.

Horton, J. (1964). The Dehumanization of Anomie and Alienation: A Problem in the Ideology of Sociology. *The British Journal of Sociology, 15*(4), 283-300.

House, R., Hanges, P., Mansour, J., Dorfman, P., & Gupta, V. (2004). *Culture, leadership and organizations: THE GLOBE study of 62 societies.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Houshmand, M., O'Reilly, J., Robinson, S., & Wolff, A. (2012). Escaping bullying: The simultaneous impact of individual and unit-level bullying on turnover intentions. *Human Relations , 65*(7), 901-918.

Hrowitz, M. (1975). Intrusive and repetitive thoughts after stress. *Archives of General Psychiatry, 32*, 1457-1463.

Huesmann, L., & Taylor, L. D. (2006). The role of media violence in violent behavior. *Annual Review of Public Health, 27*, pp. 393-415.

Hutchinson, M., Vickers, M., Jackson, D., & Wilkes, L. (2006). Workplace bullying in nursing: towards a more critical organisational perspective. *Nursing Inquiry, 13*(2), 118-126.

Ingelhart, R., & Baker, W. E. (2000). Modernization, cultural change,and the persistence of traditional values. *American Sociological Review, 65*, 19-51.

Ireland, J. L., & Monaghan, R. (2006). Behaviors indicative of bullying among young and juvenile male offenders:A study of perpetrator and victim characteristics. *Aggressive Behavior, 32*, 172-180.

Islam, N. (2005). Theories of Alienation-Marx, Weber and Mannheim in a Comparative Perspective.

Israel, J. (1971). *Alienation: From Marx to Modern Sociology.* Boston: Allyn & Bacon, Inc.

Jacoba, L. (2005). Nurse against nurse: How to stop horizontal violence. *Nursing, 35*(3), 35-44.

Jame, W., & Rotter, J. (1958). Partial and One Hundred Percent Reinforcement under Chance and Skill Conditions. *Journal of Experimental Psychology, 55*, 397- 403.

Janoff-Bulman, R. (1989). Assumptive worlds and the stress of traumatic events: Applications of the schema construct. *Social Cognition, 7*, 113-136.

Janoff-Bulman, R. (1992). Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma. New York: Free Press.

Jick, T. D. (1979). Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action. *Administrative Science Quarterly, 24*(4), 602-611.

Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J., & Turner, L. A. (2007). Toward a Definition of Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research, 1*(2), 112-133.

Jolibert., A., & Jourdan., P. (2003). *Marketing Research, Méthodes de Recherceh et d'études en Marketing*. Paris: Dunod.

Jordi Escartı´n, D. Z.-C. (2010). Workers' perception of workplace bullying:A cross-cultural study. *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY*, 1-28.

K.Elsbach, & RI.Sutton. (1992). Acquiring Organizational legitimacy through illegitimate actions. *Academic Management Journal, 35*, 699-738.

Kagan, R. A., & Scholz, J. T. (1980). The Criminology of the Corporation" and Regulatory Enforcement Strategies. *Organisation und Recht, 7*, 352-377.

Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., & Snoek, J. (1964). *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity.* New York: Wiley.

Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrica, 39*(1), 31-36.

Kakabadse, A. (1986). Organizational Alienation and Job Climate A Comparative Study of Structural Conditions and Psychological Adjustment. *Small Group Behavior, 17*(4), 458-471.

Kanungo, R. N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychological Bulletin, 86*(1), 119-138.

Kanungo, R. N. (1982). *Work alienation: An integrative approach.* New York: Praeger Publishers.

Kanungo, R. N. (1992). Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business. *Journal of Business Ethics, 11*, 413-422.

Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: conceptual and empirical issues. *Journal of emotional abuse, 1*, 85-117.

Keashly, L., & Jagatic, K. (2003). *By any other name: American perspectives on workplace bullying.* London: Taylor & Francis .

Kinman, K., & Fiona, J. (2004). *Stress and work–life balance in academic and academic-related employees in the UK.* Retrieved July 25, 2014, from Working to the limit- The association of university teachers: http://www.ucu.org.uk/media/pdf/4/7/workingtothelimit.pdf

Kirsch, B., & Lengermann, J. (1971). An empirical test of Robert Blauner's ideas on alienation in work as applied to different type jobs in a white-collar setting. *Sociology and social research, 56*, 180-194.

Kivimäki, M., Elovainio, M., & Vahtera, M. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational & Environmental Medicines, 57*, 656-660.

Kohn, M. (1971). Bureaucratic man: A portrait and an interpretation. *American Sociological Review, 82*, 111-130.

Kohn, M. L. (1976). Occupational Structure and Alienation. *American Journal of Sociology, 82*(1), 111-130.

Kohn., M. L. (1976). Occupational structure and alienation. *American Journal of Sociology, 82*(1), 111-130.

Kolbert, J. B., & Crothers, L. M. (2003). Bullying and evolutionary psychology: The dominance hierarchy among students and implications for school personnel. *Journal of School Violence, 2*, 73-91.

Kovačević-Perić, S., & Boranijašević, V. (November 2016). Protection against harassment at work-mobbing. *US-China Law review*, 777-795.

Kover, A. J. (1963-64). Reorganization in an Advertising Agency. *Human Organization, 22*, 252-259.

La théorie de l'aliénation chez Marx. (2014, juillet). Retrieved juillet 7, 2013, from MARX AU 21ème SIECLE ?: http://marx21siecle.com/alienation.php

Laschinger, H. K. S.; Grau, A. L. (2011). The influence of personal dispositional factors and organizational resources on workplace violence, burnout, and health outcomes in new graduate nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies, 49*(3), 282-291.

Laschinger, H. K., & Grau, A. L. (2012). The influence of personal dispositional factors and organizational resources on workplace violence, burnout, and health outcomes in new graduate nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies, 49*(3), 282-291.

Lassk, F., Marshall, G., Cravens, D., & Moncrief, W. (2001). Salesperson job involvement: A modern perspective and a new scale. *Jounral of Personal Selling and Sales Management, 21*, 291-302.

Lefebvre, H. (1987). The everyday and everydayness. *Yale French Studies, 73*, 7-11.

Leiter, J. (1985). Work Alienation in the Textile Industry: Reassessing Blauner. *Work and Occupations, 12*, 479-498.

Lewis, S., & Orford, J. (2005). Women's experiences of workplace bullying: changes in social relationships. *Journal of Community & Applied Social Psychology, 15*(1), 29-47.

Leyman, H. (1993). *Mobbing-Psychoterror am arbeitspaltz und wie man sich dagegen wehren kann, (Bullying-Psycho-terror at Work and How one might protect oneself).* Reinbeck: Rowoholt .

Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT). (n.d.). *Anti-Mobbing Help for Scientists.* Retrieved 11 2014, from http://www.antimobbing.eu/lipt.html

Leymann, H. (1986). *VuxenmobbningO. m psykiskt vild i arbealivet.* Lund: Studentlitteratur.

Leymann, H. (1990 b). *Manual of the LIPT questionnaire for assessing the Risk of Physchological Violence ar Work.* Stockholm: Violen.

Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 165-184.

Leymann, H.& Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 251-276.

Leymann, H., & Gustavsson, A. (1984). National of occupational safety and health in Stockholm,. Sweden. Stockholm: NIOSH.

Leymann, Heinz. (1992). *Från mobbing til ustalaging i arbetslivet, (From bullying to explusion from the working life).* Publica: Stockholm.

Leymann, Heinz. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 165-184.

Leymann, Heinz. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 165-184.

Liefooghe, A., & Davey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*(4), 375-392.

Lipset, S. M. (1961). Trade Union and Social Structure. *Industrial Relations, 1*, 75-89.

Lipsett, A. (2005, September 16). *Times Higher Education.* Retrieved July 25, 2014, from The university of hard knocks and heartache: http://www.timeshighereducation.co.uk/news/the-university-of-hard-knocks-and-heartache/198413.article

Long, M., ELhai, J., Schweinle, A., Gray, M., Grubaugh, A., & Frueh, B. (2008). Differences in posttraumatic stress disorder diagnostic rates and symptom severity between Criterion A1 and non-Criterion A1 stressors. *Journal of Anxiety Disorders, 22*, 1255-1263.

Lorenz, K. (1966). *On aggression.* New York: Harcourt, Brace & World. Retrieved March 11, 2013, from Ethology and Sociobiolgy: http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0162309587900252

M.Crozier. (1964). *The Bureaucratic Phenomenon.* Chicago: Univ.: Chicago Press.

Maccoby.EE & Jacklin.CN. (1974). The Psychology of Sex Differences. Stanford, CA: Stanford University Press.

MacIver, R. M. (1950). *The Ramparts We Guard.* New York: The Macmillan Company.

Malik, S., & Farooqi, Y. N. (2014). General and Sexual Harassment as Predictors of Posttraumatic Stress Symptoms among Female Health Professionals. *World Journal of Medical Sciences, 10*(1), 43-49.

Malik, S., & Farooqi, Y. N. (2014). General Harassment as Predictors of Posttraumatic Stress Symptoms among Female Health and Professionals. *World Journal of Medical Sciences, 10*, 43-49.

March, J., & Simon, H. (1958). *Organizations.* New York: Wiley.

Marx, K. (1963). *Early Writings. Trans. and ed. T.B. Bottomore.* London: C.A. Watts.

Marx, K. (1964). *Economic and Philosophic Manuscripts of 1844.* New York City: International Publishers.

Marx, K.and F.Engels. (1956). *Werke: (Vols. I-XXXIX).* Berlin: Dietz Verlag.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.

Maurand-Valet, A. (2010). Choix méthodologiques en sciences de gestion: Pourquoi tant de chiffres? *Crises et nouvelles problématiques de la Valeur* (pp. pp. CD-Rom, 2010). Nice: France.

Mbengue, A., & Vandangeon-Derumez, I. (mai 1999). Positions épistémologiques et outils de recherche en management stratégique. *communication à la conférence de l'AIMS.*

McClelland, D. (1958). *Family Interaction, Values and Achievement.* New York: Van Nostrand.

McGregor, D. (1960). *The Human Side of Entreprise.* New York: McGraw-Hill.

McKay, R., Arnold, D. H., Fratzl, J., & Thomas, R. (2008). Workplace Bullying In Academia: A Canadian Study. *Employee Responses Rights Journal, 20*, 77-100.

McKilany, J., & Marceau, L. (2011). New wine in an old bottle: Does alienation provide an explanation of the origins of physician discontent? *International Journal of Health Services, 41*(2), 301-335.

McLafferty, C., & Onwuegbuzie, A. J. (November 2006). A dimensional resolution of the qualitative-quantitative dichotomy: Implications for theory, praxis, and national research policy. *Paper presented at the annual meeting of the Mid-South Educational Research Association.* Birmingham, AL.

Mechanic, D. (1962). Sources of power of lower participants in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 7*, 349-364.

Merton, R. (1946). *Mass Persuasion.* New York: Harper.

Merton, R. (1957). The Role-Set : Problems in Sociological theory. *British Journal of Sociology, 8*(2), 106-120.

Merton, R. K. (1936). The unanticipated consequences of purposive social action. *American Sociological Review, 1*, 894-904.

Merton, R.K. (1949). *Social Theory and Social Structure Glencoe III.* New York: Free Press.

Merton, Robert K. (1938). Social Structure and Anomie. *American Sociological Review, 3*, 672-682.

Michaels, R., Cron, W., Dubinsky, A., & Joachimsthaler, E. (1988). Influence of formalization on the organizational commitment and work alienation of salespeople and industrial buyers. *Journal of Marketing Research, 25*, 376-383.

Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology, 11*, 87-111.

Milda, A., Guy, N., Asta, M., & Roy M., K. (2015). Workplace harassment: Deterring role of transformational leadership and core job characteristics. *Scandinavian Journal of Management, 31*, 121-135.

Milda, Astrauskaite; Roy M., Kern. (2011). A Lifestyle Perspective on Potential Victims of Workplace Harassment. *The journal of individual Psychology, 67*(4), 420-431.

Miles, M., & Huberman, A. (1991). *Analyse des données qualitatives : Recueil de nouvelles méthodes.* Belgique: De Boeck Université.

Miller, G. A. (1967). Professionals in bureaucracy: Alienation among industrial scientists and engineers. *American Sociological Review, 32*(5), 755-768.

Mills, C. W. (1951). *White Collar.* New York: Oxford.

Moigne, J. L. (1990). *Epistémologies constructivistes et sciences de l'organisation.* Paris: Ed Economica.

Monroe, S. M., & Simons, A. D. (1991). Diathesis—Stress Theories in the Context of Life Stress Research Implications for the Depressive Disorders. *Psychological Bulletin, 110*(3), 406-425.

Moss, S. (2009). *Fit indices for structural equation modeling.* Retrieved October 4, 2016, from Sico Tests: http://www.sicotests.com/psyarticle.asp?id=277

Mottaz, C. J. (1981). Some determinants of work alienation. *The sociological quarterly, 22*, 515-529.

Mulki, J. P., Locander, W. B., Marshall, G. W., Harris, E. G., & Hensel, J. (2008). Workplace Isolation, Salesperson Commitment, and Job Performance. *The Journal of Personal Selling and Sales Management, 28*(1), 67-78.

Munoz, A. R. (2010). Post-Traumatic Symptoms among Victims of Workplace Bullying: Exploring Gender Differences and Shattered Assumptions. *Journal of Applied Social Psychology, 40*(10), 2616-2635.

Najar, C., & Najjar, H. (3 février 2013). International Conference on Business Economics, Marketing & Management Research. *La méthode des équations structurelles : Principes fondamentaux et applications en marketing* (pp. 6-19). Monastir, Tunisia: BEMM.

Najar, C., & Najjar, H. (3 février 2013). nternational Conference on Business Economics, Marketing & Management Research. *La méthode des équations structurelles : Principes fondamentaux et applications en marketing* (pp. 6-19). Monastir, Tunisia: BEMM.

Namie, G. (2003). *Ivey Business Journal Online.* Retrieved March 17, 2013, from Workplace Bullying: Escalated Incivility.: http://www.iveybusinessjournal.com/

Namie, G., & Namie, R. (2000). *The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job.* Illinois: Sourcebooks.

Neal, A., & Seeman, M. (1964). Organisations and Powerlessness: A Test of the Mediation Hypothesis. *American Sociological Review, 29 (April)*, 216-226.

Neall, A. M., & Tuckey, M. R. (2014). A A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 87*(2), 225-257.

Needleman, M., & Needleman, C. (1979). Organizational Crime: Two Models of Criminogenesis. *The Sociological Quarterly, 4*, 517-528.

Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying am Arbeitspaltz.* Rainer Hampp Verlag: Munchen.

Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress, 26*(4), 309-332.

Nielsen, M. B., Tangenc, T., Idsoe, T., Matthiesen, S. B., & Magerøy, N. (2015). Post-traumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school. A literature review and meta-analysis. *Aggression and Violent Behavior, 21*, 17-24.

Nielsen, Morten Birkeland; Einarsen, Ståle. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda. *Aggression and Violent Behavior, 42*, 71-83.

Nielsen., M. B., Matthiesen., S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83*(4), 955-979.

NN, M., LR, T., & al., B. D. (2018, October 18). *Assessment of workplace bullying reliability and validity of an Arabic version of the Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R).* Retrieved April 14, 2019, from Occupational and environmental medicine research: http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2018-024009

Nolen, J. L. (1998, July 20). *Encyclopaedia Britannica.* Retrieved April 16, 2019, from Alienation Society: https://www.britannica.com/topic/alienation-society

O'Leary-Kelly, A., Griffin, R., & .Glew, D. (1996). Organization-Motivated Aggression : A Research Framework. *Academy of Management Review, 21*, 225-253.

Oade, A. (2009). *Workplace Bullying.* London: Palgrave Macmillan.

Öge, H. S., Çiftçi, E., & Karaboğa, K. (2014). The Role of Personality Characteristics and Psychological Harassment Behaviors Which Employees Are Exposed on Work Alienation. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering, 8*(8), 2670-2679.

Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do.* . Oxford: Blackwell.

Ontario Human Rights Commission. (2014). *Racial Harassment and Poisned Environments (Fact Sheet)*. Retrieved July 25, 2014, from http://www.ohrc.on.ca/en/racial-harassment-and-poisoned-environments-fact-sheet

O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization of prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71*, 492-499.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior.* Lexington: MA: Lexington.

Öztürk, H., Yılmaz, F., & Hindistan, S. (2007). Mobbing scale for nurses and nurses experienced mobbing. *Hospital Management, 11*(1-2), 11-23.

P.Selznick. (1949). *TVA and the Grass Roots.* Berkely: Univ: Calif Press.

Payne, D. E. (1974). Alienation: An Organizational-Societal Comparison. *Social Forces, Vol. 53* (No. 2, Special Issue), 274-282.

Pearlin, L. (1962). Alienation from Work: A Study of Nursing Personnel. *American Sociological Review, 27*, 314-326.

Pelit, E., & Pelit, N. (2014). The Effects of Mobbing on Organizational Cynicism: A Study on Hotels in Turkey. *International Journal of Human Resource Studies, 4*(1), 35-56.

Perret, V., & Séville, M. (2003). Fondements épistémologiques de la recherche. In Thiétart et al., *Méthodes de recherche en management* (pp. 13-33). Paris : Dunod.

Piaget, J. (1967). *Logique et connaissance scientifique, Gallimard, coll.* Paris: Encyclopédie de la Pléiade.

Pilch, I., & Turska, E. (2014). Relationships Between Machiavellianism, Organizational Culture,and Workplace Bullying: Emotional Abuse from the Target's and the Perpetrator's Perspective. *Journal of Business Ethics*, 1-11.

Powell.W, & DiMaggio.P. (1991). *The New Institutionalism in Organizational Analysis.* Chicago: Univ. Chicago Press.

Pranjić, N., Maleš-Bilić, L., Beganlić, A., & Mustajbegović, J. (2006). Mobbing, Stress, and Work Ability Index among Physicians in Bosnia and Herzegovina: Survey Study. *Croatian Medical Journal, 47*, 750-758.

QS Asia News Network. (2018, March 23). *QS WOWNEWS.* Retrieved April 17, 2019, from Importance of higher education for today's economy: https://qswownews.com/importance-of-higher-education/

Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal, 318*, 228-232.

Quinney, E. R. (1963). Occupations Structure and Criminal Behavior. *Social Problems, 11*, 179-85.

Quintin, J.-J. (2012, septembre 18). *Approches et démarches de la recherche en sciences de l'éducation.* Retrieved février 4, 2018, from Esprit Créa-tice: www.crea-tice.org

Ramaswami, S. N., Agarwal, S., & Bhargava, M. (1993). Work Alienation of Marketing Employees: Influence of Task, Supervisory, and Organizational Structure Factors. *Journal of the academy of marketing science, 21*(3), 179-193.

Raskauskas, J. (2006). Bullying in Academia: An examination of workplace bullying in New Zealand universities. San Francisco: Paper presented at the American Education Research Association conference.

Ravin, J., & Boal, C. (1989). Post-traumatic stress disorder in the work setting: Psychic injury, medical diagnosis, treatment, and litigation. *American Journal of Forensic Psychiatry, 10*, 5-23.

Rayner, C., & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology, 7*, 181-191.

Rayner.C, H, H., & Cooper.C. (2002). *Workplace Bullying: What we know, who is to blame, and what can we do?* London: Taylor & Francis.

Roberts, S. (2000). Development of a positive professional identity: Liberating oneself from the oppressor within. *Advances in Nursing Science, 22*, 71-82.

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *The Academy of Management Journal, 38*(2), 555-572.

Rosse, J. G., & Hulin, C. L. (1985). Adaptation to work: An analysis of employee health, withdrawal, and change. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 36*, 324-347.

Rossman, G. B., & Wilson, B. L. (1985). Numbers and words : Combining quantitative and qualitative methods in a single large-scale evaluation study. *Evaluation Review, 9*, 627-643.

Rubin, J., & Heeney, J. (2007). A Remedy for the Abused Employee: The Evolution of the Law of Constructive Dismissal. *Employment Law- The Law of Society of Upper Canada* (pp. 477-494). Toronto: Irwin Law.

S.Zerilli. (1998). *Four common tactics of confession-makers.* Chestnut Hill, MA: MA Thesis Boston College.

Salin, D. (2003). *Publications of the Swedish School of Economics and Business Administration.* Retrieved March 15, 2013, from Workplace Bullying Among Business Profesionnals: http://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/90/117-951-555-788-7.pdf?sequence=2

Salin, D., & Notelaers, G. (2018). The effects of workplace bullying on witnesses: violation of the psychological contract as an explanatory mechanism? *The International Journal of Human Resource Management*, 1-21. doi:DOI: 10.1080/09585192.2018.1443964

Salin, Denise. (2003). Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating, and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. *Human Relations, 56*(10), 1213-1232.

Salin, Denise. (2003). Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating, and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. *Human Relations, 56*(10), 1213-1232.

Salin, Denise. (2003). *Publications of the Swedish School of Economics and Business Administration.* Retrieved March 15, 2013, from Workplace Bullying Among Business Profesionnals: http://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/90/117-951-555-788-7.pdf?sequence=2

Salin, Denise. (2003). Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating, and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. *Human Relations, 56*(10), 1213-1232.

Sarros, J. C., Tanewski, G. A., Winter, R. P., Santora, J. C., & Densten, I. L. (2002). Work alienation and organizational leadership. *British Journal of Management, 4*, 285-304.

Schutt, R. K. (2012). *Investigating the social world.* United Kingdom: SAGE Publications.

Schwartz, D., Dodge, K. A., & Pettit, G. S. (1997). The early socialization of aggressive victims of bullying. *Child Development, 68*, 665-675.

Schwind, H., Das, H., & Wagnar, T. (2005). *Canadian human resource management: A strategic approach.* Toronto: McGraw-Hill.

Scott, M., & Stradling, S. (1994). Post-traumatic stress disorder without the trauma. *British Journal of Clinical Psychology, 33*, 71-74.

Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review, 24*(6), 783-791.

Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review, 24*(6), 783-791.

Seeman, M. (1967). On the personal consequences of Alienation in work. *American Socilogical Review, 32*, 273-285.

Seeman, M. (1972). The Signals of 68: Alienation in precrisis France. *American Sociological Review, 37*, 385-402.

Seeman, M. (1975). Alienation studies. *Annual Review of sociology, 1*, 91-123.

Seeman, M. (1983). Alienation motifs in contemporary theorizing: The hidden continuity of classic themes. *Social Psychology Quarterly, 46*, 171-184.

Seguin, E. (2016, Sep 19). *University Affairs/ Affaires Universitaires.* Retrieved July 29, 2017, from Academic mobbing, or how to become campus tormentors: http://www.universityaffairs.ca/opinion/in-my-opinion/academic-mobbing-become-campus-tormentors/

Seligman, M. E. (1975). *Helplessness: On depression, development, and death.* San Francisco: Freeman.

Selznick, P. (1949). *TVA and the Grass Roots.* University of California.

Sewell, G., & Wilkinson, B. (1992). Someone to Watch Over Me : Surveillance Discipline and Just-In-Time Labour Process. *Sociology, 26*, 271-289.

Shepard, J. (1970). Functional Specialization: Alienation, & Job satisfaction. *Industrial and Labor Relations Review, 23*(2), 207-219.

Shepard, J. M. (1972). Alienation as a process: Work as a case in point. *Sociological Quarterly,, 13*, 161-173.

Skar_zyn´ska,K. (2005). Czy jestes´my prorozwojowi? Wartos´ci i przekonania ludzi a dobrobyt i demokratyzacja kraju. In P. Irena, & T. ElZbieta, *Relationships Between Machiavellianism, Organizational Culture,and Workplace Bullying: Emotional Abuse from the Target's and the Perpetrator's Perspective* (pp. 69-93).

Smith, P. K., & Carvalho, M. S. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology & Psychiatry, 49*, 376-385.

Smith, P. K., Morita, Y., Junger-Tas, J., Olweus, D., Catalano, R., & Slee, P. (1999). *The nature of school bullying: A cross-national perspective.* London & New York: Routledge.

Sociology 250. (2002, September 30). *University of Regina.* Retrieved September 13, 2014, from Marx on alienation: http://uregina.ca/~gingrich/s3002.htm

Spector, Paul E. (1986). Perceived Control by Employees: A Meta-Analysis of Studies Concerning Autonomy and Participation at Work. *Human Relations, 39*, 1005-1016.

Spector, Paul E.; Rodopman, Ozgun B. (2010). Methodological Issues in Studying Insidious Workplace Behavior. In J. Greenberg, *Insidious Workplace Behavior* (pp. 273-306). New York: Routledge.

Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1981). *Employee turnover and post-decision accommodation processes.* Greenwich, CT:: JAI Press.

Stokes, R., & Hewitt, J. (1976). Aligning Actions. *American Sociological Review, 41*, 838-849.

St-Pierre, I., & Holmes, D. (2008). Managing nurses through disciplinary power: A Foucauldian analysis of workplace violence. *Journal of Nursing Management, 16*(3), 352-359.

Suárez-Mendoza, M. J., & Zoghbi-Manrique-de-Lara, P. (2008). The impact of work alienation on organizational citizenship behavior in the canary islands. *International Journal of Organizational Analysis, 15*(1), 56-76.

Sulu, S., Ceylan, A., & Kaynak, R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare professionals. *International Journal of Business and Management, 5*(8), 27-38.

Sulu, S., Ceylan, A., & Kaynak, R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational justice and Organizational commitment: Implications of Healthcare Professionals. *International Journal of Business and Management, 5*, 27-38.

Tait, N. (2006, August 6). *Business life: Courts take bullying by the horns.* Retrieved July 25, 2014, from Financial Times: http://www.ft.com/intl/cms/s/1/88226f4e-2563-11db-a12e-0000779e2340.html#axzz38UNvbRRH

Taylor, S., White, B., & Muncer, S. (1999). Nurses' cognitive structural models of work-based stress. *Journal of advanced nursing, 29*(4), 974-983.

Tehrani, N. (2004). Bullying: A source of chronic posttraumatic stress? *British Journal of Guidance and Counselling, 32*, 357-366.

The Crown Prosecution Services. (2014). *Stalking and Harassment-The Crown Prosecution Services.* Retrieved July 25, 2014, from The Crown Prosecution Services Web site: http://www.cps.gov.uk/legal/s_to_u/stalking_and_harassment/

The Joint Commission. (2008, July 09). *Sentinel Event Alert*. Retrieved from Behaviors that undermine a culture safety: https://www.jointcommission.org/assets/1/18/SEA_40.PDF

The student room. (2015, 1 10). Retrieved from Revision:Formal and Substantive Rationality: https://www.thestudentroom.co.uk/wiki/Revision:Formal_and_Substantive_Rationality

Thiétart, R.-A., & coll, e. (2003). *Méthodes de recherche en management.* Paris: Dunod.

Thompson, W. E., & Horton, J. E. (1960). Political Alienation as a Force in Social Action. *Social Forces, 38*, 190-195.

Tummers, L., & Dulk, L. (2013). The effects of work alienation on organizational commitment, work effort and work-to-family enrichment. *Journal of Nursing Management, 21*(6), 850-859.

Tummers, L., Bekkers, V., Thiel, S. v., & Steijn, B. (2015). The Effects of work alienation and policy alienation on behavior of public employees. *Administration & Society, 47*(5), 596-617.

Turkan Aksu, B. G. (2011). *e-International Journal of Educational Research.* Retrieved March 18, 2013, from THE EFFECT OF MOBBING ACADEMICIANS ARE EXPOSURED TO ON WORK ALIENATION: http://www.e-ijer.com/ijer/index.php/files/article/view/161

Vardi, Y., & Wiener, Y. (1996). Misbehavior in Organizations : A Motivational Framework. *Organization Science, 7*(2), 152-165.

Vartia, M. (1996). The sources of Bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 203-214.

Vartia, M. A.-L. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and theobservers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 27*(1), 63-69.

Vega, G., & Comer, D. (2005). Sticks and stones may break you bones, but words can break your spirit: Bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics, 58*, 101-109.

Velmuradova, M. (novembre 2004). *Épistémologies et Méthodologies de Recherche en Sciences de Gestion. Note de synthèse.* Nice: Laboratoire ERMMES - USTV.

Wallimann, I. (1975). Alienation-In Marx and Modern Empirical Sociology. *Zeitschrift für Soziologie, 4*(3), 273-282.

Weber, M. (1902/1948). *Mex Webber: Essays in sociology.* New York: Routledge & Kegan Paul.

Weick, K. (1979). *The social psychology of organizing.* Boston, Massachusetts, United States: Addison-Wesley Publishing Company.

Weick, K. (1979). *The Social Psychology of Organizing.* Reading: MA,: Addisson-Wesley.

Wennubst, C. d. (2006, April 25). *UNIL/ université de Lausanne.* Retrieved August 11, 2014, from UNIL: http://www.unil.ch/dialog/home/menuinst/nos-actions/archives-des-actions-dialogu/mobbing.html

Westhues, K. (2006). *The remedy and prevention of mobbing in higher education.* Lewiston, NY: The Edwin Mellen Press.

Westhues, k. (2006). *The remedy and prevention of mobbing in higher education.* Lewiston, NY: The Edwin Mellen Press.

Wilensky, H. L. (1964). *Varieties of Work Experience.* Berkeley:: University of California.

Wilson, C. (1991, July). US businesses suffer from workplace trauma. *Personal Journal*, 47-50.

Wim, V., & Commers, M. R. (2003). Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times? *Journal of Business Ethics, 45*, 41-50.

Workplace Bullying and Disruptive Behavior: What Everyone Needs to Know. (2011, April). Retrieved March 17, 2013, from Safety and Health Assessment & Research for Prevention and Washington State Department of Labor and Industries: http://www.lni.wa.gov/Safety/Research/Files/Bullying.pdf

Worthy, J. C. (1950). Organizational Structure and Employee Morale. *American Sociological Review, 15*, 169-179.

Wright, L., & Smye, M. (1998). *Corporate abuse.* New York: Simon and Schuster.

Yang, M., Yang, M., & Kawachi, I. (2001). Work experience and drinking behavior: alienation, occupational status, workplace drinking subculture and problem drinking. *Public Health, 115*, 265-271.

Yin, R. K. (1990). *Case Study Research : Design and Methods, Applied Social Research Methods series.* CA : Sage, Newbury Park.

Zapf, D., & Einarsen, S. (2003). Individual Antecedents of Bullying: Victims and Perpetrators. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L.Cooper, *Bullying and Harrasment in the workplace* (pp. 177-200). London: Taylor & Francis.

Zapf, D.; Knorz, C.& Kulla,M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 215-237.

Zapf, Dieter. (1999). Mobbing in organisation- Uberblick zum stand des Forschung (Bullying at work. An overview of current research). *Zeitschrift fur Arbeits- and Organisations psychology, 43*, 1-25.

Zeller, R. A., Neal, A. G., & Groat, H. T. (1980). On the Reliability and Stability of Alienation Measures: A Longitudinal Analysis. *Social Forces, Vol. 58, No. 4 (Jun., 1980), pp. 1195-1204, 58*, 1195-1204.

Zuroff, D. C. (1980). Learned helplessness in humans: An analysis of learning processes and the roles of individual and situational differences. *Journal of Personality and Social psychology, 39*, 130-146.

المعاصر. (بلا تاريخ). معجم *اللغة العربية*. تم الاسترداد من المعاني لكل رسم معني: www.almaany.com

LISTES DE TABLEAUX

Tableau (1): Fiabilité en utilisant Alpha de Cronach 137
Tableau (2): KMO test and Bartlett's test of sphericity. 139
Tableau (3): Variance totale expliquée 140
Tableau (4): Matrice des composantes après rotation 141
Tableau (5): Analyse factorielle méthode ACP 142
Tableau (6): Matrice coefficient des corrélations Pearson (Global) 148
Tableau (7): Récapitulatif des modèles (au niveau Global) 149
Tableau (8) : ANOVA (Global) 150
Tableau (9) : Coefficients (Modèle Global) 150
Tableau (10): Corrélation et Colinéarité Test (Modèle Global) 151
Tableau (11): Matrice coefficient des corrélations Pearson (Corps Professoral) 153
Tableau (12): Récapitulatif des modèles (au niveau du Corps Professoral) 154
Tableau (13): ANOVA (Corps Professoral) 155
Tableau (14): Coefficients (Modèle Corps Professoral) 155
Tableau (15): Corrélation et Colinéarité Test (Modèle Corps Professoral) 156
Tableau (16): Matrice coefficient des corrélations Pearson (Employés) 158
Tableau (17): Récapitulatif des modèles (au niveau des employés) 159
Tableau (18): ANOVA (Employés) 160
Tableau (19): Coefficients (Modèle Employés) 160
Tableau (20): Corrélation et Colinéarité Test (Modèle Employés) 161
Tableau (21) Résumé des relations et des effets des variables indépendantes 162
sur l'auto-aliénation 162
Tableau (22): Qualité globale de l'ajustement du modèle 169
Tableau (23): Qualité globale de l'ajustement du modèle 171
Tableau (24): Qualité globale de l'ajustement du modèle 173
Tableau (25) : Test de différence de $\boldsymbol{\chi 2}$ 174
Tableau (26): Qualité globale de l'ajustement du modèle 176
Tableau (27): Les coefficients standardisés et non standardisés au niveau global 176
Tableau (28) : Qualité globale de l'ajustement du modèle (Corps Professoral) 178
Table (29) : Les coefficients standardisés et non standardisés au niveau du corps professoral 178
Tableau (30) : Qualité globale de l'ajustement du modèle (Employés) 179
Tableau (31) : Les coefficients standardisés et non standardisés au niveau des employés 180
Tableau (32) : L'effet direct et indirect de l'agression rationnelle discrète, ... 181
la manipulation sociale et l'agression dévoilée sur l'impuissance, l'insignifiance 181
et l'auto-aliénation 181

Tableau (33) Profil des répondants interrogés 188
Tableau (34) Grille de codage des données recueillies 193

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Suggestion (1) Modèle de recherche 114
Figure 2 : Suggestion (2) Modèle de recherche 127
Figure 3 : Suggestion 3 Modèle de recherche 147
Figure 4: Droite de Henry et graphique nuage de points des résidus standardisés 152
(Modèle global) 152
Figure 5: Droite de Henry et graphique nuage de points des résidus standardisés 157
(Modèle Corps Professoral) 157
Figure 6 : Droite de Henry et graphique nuage de points des résidus standardisés 161
(Modèle Employés) 161
Figure 7 Modèle d'analyse factorielle confirmatoire échelle unidimensionnelle 167
Figure 8 Modèle d'analyse factorielle confirmatoire échelle bidimensionnelle 170
Figure 9 Modèle d'analyse factorielle échelle tridimensionnelle 172
Figure (10) Modèle des équations structurelles au niveau global en introduisant l'impuissance et l'insignifiance comme variables médiatrices. 175
Figure (11) Modèle des équations structurelles en introduisant l'impuissance et l'insignifiance comme variables médiatrices (Corps Professoral) 177
Figure (12) Modèle des équations structurelles en introduisant l'impuissance et l'insignifiance comme variables médiatrices (Employés) 179

LISTE DES ANNEXES:

1. Terrain Quantitatif:

Annexe 1 : Effectif corps professoral/ employés et etudiants de l'universitÉ xxx ……

Annexe 2 : Le questionnaire ……...269

Annexe 3 : Faculté de Commerce- Université XXX……..275

Tableau (1): Effectifs corps professoral et employés (répartition par statut).....275

Tableau (2): Fréquences des données démographiques. 275

Tableau (3) : Codage des réponses 277

Tableau (4) : Section 1 Codage des variables : Origine de la violence.....277

Tableau (5): Section 2 Codage des variables : Les caractéristiques liées à la tâche 278

Tableau (6): Section 3 codage des variables : les caractéristiques de la tâche (l'impuissance et l'insignifiance) et l'auto-aliénation.....279

Tableau (7): Section 4 Codage des variables : Variables sociodémographiques.....280

Tableau (8): Nombre de cas exclus et non exclus.....281

Tableau (9): L'imputation des variables manquantes dans chaque section du questionnaire. 283

Tableau (10) Les indices d'ajustement du modèle à équations structurelles 285

2. Terrain Qualitatif :

Annexe 4 :

1. Guide d'entretien……287

2. Extrait des entretiens…… 292

3. Grille d'analyse des entretiens…… 317

ANNEXES

1. TERRAIN QUANTITATIF

ANNEXE 1 : EFFECTIF CORPS PROFESSORAL/ EMPLOYES ET ETUDIANTS DE L'UNIVERSITÉ XXX :

Effectif total du corps professoral (y compris les assistants et les maîtres assistants) année universitaire 2014-2015

Faculté	**Pourcentage**
Arts	593 (5.6%)
Droits	88 (0.83%)
Commerce	248 (2.3%)
Sciences	741 (7%)
Ingénierie	890 (8.4%)
Médecine	4136 (39%)
Agriculture	431 (4.1%)
Femmes	901 (8.6%)
Éducation	705 (6.7%)
Al Alsun	558 (5.3%)
Faculté	**Pourcentage**
Pharmacie	246 (2.3%)
Médecine Dentaire	245 (2.3%)
Infirmerie	209 (2%)
Institut d'études et de recherches environnementales	37 (0.35%)
Institut des études supérieures en enfance	64 (0.61%)
Informatique	207 (2%)
École normale des sciences spécifiques	272 (2.6%)
Effectif total corps professoral et assistants	**10578**

Effectif total des employés pour l'année universitaire 2014-2015

Faculté	Pourcentage
Administration générale	34
Groupes spécialisés	5463
Groupes de bibliothécaires	2668
Groupes artisanal	554
Groupes techniques	1354
Services supports et assistance	1514
Effectif total employés	**11587**

Effectif total des étudiants pour l'année universitaire 2014-2015

Faculté	Pourcentage
Arts	19 911 (12.7%)
Droits	26 284 (16.7%)
Commerce	42 480 (27.5%)
Sciences	5139 (3.3%)
Ingénierie	9 543 (6.1%)
Médecine	6 359 (4%)
Agriculture	3 390 (2.2%)
Femmes	14 360 (9.1%)
Éducation	7 989 (5.1%)
Al Alsun	13 097 (8.3%)
Pharmacie	878 (0.6%)
Médecine Dentaire	1 286 (0.8%)
Infirmerie	2 591 (1.6%)
Informatique	2 136 (1.4%)
École normale des sciences spécifiques	1 943 (1.2%)
Effectif total des étudiants	**157 386**

ANNEXE 2 : LE QUESTIONNAIRE :

Etude scientifique sur les conditions de travail

(dans le cadre d'une thèse en GRH)

Directeur : Professeur Ewan OIRY

Institut d'administration de l'entreprise/ Université de Poitiers

Nous réalisons une enquête scientifique qui a pour objet d'évaluer les conditions de travail au sein des universités publiques. Plus précisément, cette étude s'adresse aux employés de l'université Ain Shams y compris ses deux volets; académique et administratif. Comme étant membre dans cette entité, vos réponses permettront d'identifier des questions d'actualité de préoccupation dans l'environnement professionnel. Ainsi, ces informations fourniront des pistes sur les moyens d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Procédures :

C'est un questionnaire auto-administré **composé de quatre section** qui :

- Vise à comprendre vos attitudes et opinions ainsi que vos expériences sur les différentes conditions de travail.
- Prend environ 20-40 minutes pour le compléter.

Confidentialité :

- On vous garantit l'anonymat du questionnaire. Tous les renseignements recueillis sur vous seront entretenus sans identifiants personnels.
- Vos réponses seront combinées à celles des autres membres de votre université. Cependant, personne n'aura accès à vos réponses individuelles.
- Les informations collectées seront utilisées pour les motifs de la recherche scientifique.

Merci pour votre collaboration.

Au début de cette étude, nous cherchons à savoir plus sur les expériences personnelles que vous avez vécu à l'égard des actes de dégradation en milieu de travail. S'il vous plaît utiliser la description ci-dessous pour répondre aux questions suivantes.
"La violence psychologique au travail": La violence psychologique au travail peut se définir par une situation où une personne est sujette à des comportements hostiles de la part d'une ou plusieurs personnes de son **lieu** de travail, qui visent de manière continue et répétée à la blesser, à l'oppresser, à la maltraiter, ou encore à l'exclure ou à l'isoler, pendant une période de temps. Cette période peut être longue ou courte toutefois extrêmement intense. Cependant, ces comportements hostiles peuvent être moins intenses, mais étirés sur une longue période de temps.

Il est à noter que les membres du corps professoral et les assistants peuvent être exposés à tels comportements soit en effectuant les tâches d'enseignement ou de recherche scientifique ou soit en assurant les activités administratives liées à leur poste.

Combien de fois avez-vous été exposé à la dégradation ou à des activités oppressives au cours des **12 derniers mois** ? Les activités doivent avoir été clairement vécues comme un moyen de harcèlement, non pas comme une communication normale, ou des occasions exceptionnels. Pour chacun des comportements listés, veuillez indiquer combien de fois avez vous été soumis à ce comportement (Colonne A) et qui a été à l'origine de ce comportement envers vous (Colonne B). Si plus d'une personne ont déclenché un comportement envers vous, il suffit d'indiquer la relation de la personne qui est la plus responsable de ce comportement particulier.

Colonne A :

1 = jamais, **2** = rarement, **3** = parfois, **4** = souvent, **5** = très souvent

Colonne B :

Le superviseur : la personne à qui vous rapporter directement ou qui est le plus directement responsables de votre mission de travail.

Autres administrateurs : N'importe quelle autre personne à part votre chef qui détient un poste de niveau élevé par rapport au votre.
Collègue : une personne avec qui vous travaillez qui occupent un poste qui n'est ni supérieur ni subordonnée à vous
Subordonné : une personne qui est sous votre supervision ou une personne qui occupe une position inférieure à vous
Client : Une personne pour qui votre organisation fournit un produit ou un service (Par exemple les étudiants....).

Première section :

Avez-vous été exposé à :

N°		Fréquence	Origine de la violence
1	Une réduction excessive des possibilités à vous exprimer?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
2	Des mensonges sur vous dites aux autres?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
3	être excessivement interrompu?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client

N°		Fréquence	Origine de la violence
4	Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
5	être abusivement critiqué ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
6	De commentaires injurieux sur votre vie privée ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
7	Être isolé systématiquement ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
8	La révélation de détails sensibles qui touchent votre vie privée ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
9	Des menaces directes ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
10	Regards insinués et / ou des gestes méprisants ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
11	Accusations ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
12	Le fait qu'on se moque de vous ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
13	Refus de parler avec vous (vous adressez la parole) ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
14	L'injure de vos opinions ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
15	Refus de vous entendre ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
16	Le fait de vous traiter comme si vous n'existez pas ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client

N°		Fréquence	Origine de la violence
17	Le fait qu'on vous injurie dans des termes obscènes ou dégradants ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
18	Etant confié de tâches qui n'ont aucune signification ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
19	Etant confié de tâches humiliantes ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
20	La propagation de rumeurs fausses dans votre dos ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
21	Être ridiculisé devant les autres ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
22	On juge votre travail de façon incorrecte et blessante ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
23	On met vos capacités à prendre les décisions en question ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client
24	Des soupçons d'être psychiquement malade ?	1: Jamais 2: Rarement 3: Parfois 4: Souvent 5: Très souvent	1. Le superviseur 2. Autres administrateurs 3. Collègue 4. Subordonné 5. Client

Deuxième section :

Afin de fournir un **climat organisationnel opportun**, il existe des **conditions à remplir**. Veuillez indiquer le **degré d'importance** que vous accordez à chacune des caractéristiques suivantes afin de se sentir à l'aise dans le milieu de travail. Merci de donner **une seule note en cochant (√) devant chaque caractéristique**. Il est à noter que les annotations varient entre 1 à 10. Sachant que **1 signifie (moins important) et 10 (très important).**

	Moins important									**Très important**
Les conditions de travail adéquates	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'équité salariale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'opportunité de promotion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'assistance du superviseur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le soutien des collègues	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Troisième section :

Venons-en à présent à des interrogations liées à l'environnement du travail, au niveau desquelles certaines personnes sont en accord et d'autres non. Merci de nous donner votre avis sur ces interrogations, c'est à dire, si vous êtes d'accord ou en désaccord avec les déclarations tels qu'elles sont. **Essayez de vous positionner, même si c'est difficile dans certains cas**. Veuillez répondre par **coche (√)devant chaque phrase** et **sous un seul** des quatre réponses disponibles.

	Pas du tout d'accord	En désaccord	D'accord	Tout à fait d'accord
1) J'ai une bonne marge de liberté dans l'exercice de ma tâche quotidienne.	1	2	3	4
2) Mon travail est une contribution importante pour le bon fonctionnement de l'organisation.	1	2	3	4
3) Je ne me sens pas un sentiment d'accomplissement dans le type de travail que je fais.	1	2	3	4
4) J'ai l'occasion d'exprimer ma propre opinion sur le travail.	1	2	3	4
5) Parfois, je ne suis pas sûr que je comprenne parfaitement le but de ce que je fais.	1	2	3	4
6) Mon salaire est l'aspect le plus gratifiant de mon travail.	1	2	3	4
7) Je dispose de peu d'autonomie dans la mise en œuvre de mes tâches quotidiennes.	1	2	3	4
8) Mon travail est très important et utile.	1	2	3	4
9) Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	1	2	3	4
10) J'effectue la plupart des décisions de travail sans d'abord consulter mon supérieur.	1	2	3	4
11) Je me demande souvent ce que l'importance de mon travail est vraiment.	1	2	3	4
12) J'ai peu de possibilité d'utiliser mes capacités réelles et mes compétences dans le type de travail que je fais	1	2	3	4
13) Je ne suis pas en mesure de faire des changements en ce qui concerne mes activités professionnelles.	1	2	3	4
14) Je sens souvent que mon travail compte pour très peu ici.	1	2	3	4
15) Mon travail est une expérience très auto-enrichissante.	1	2	3	4
16) Mes activités quotidiennes sont largement déterminées par d'autres.	1	2	3	4
17) Je comprends comment le rôle de mon travail s'inscrit dans le fonctionnement global de cette organisation.	1	2	3	4
18) Mon travail est souvent de routine et terne, offrant peu de possibilités de créativité.	1	2	3	4
19) Je prends mes propres décisions dans l'exercice de mon rôle de travail.	1	2	3	4
20) Je comprends comment mon travail s'inscrit dans le travail des autres ici.	1	2	3	4
21) Mon travail est intéressant et stimulant.	1	2	3	4

Quatrième et dernière section :

Finalement, nous passons à la dernière partie de notre étude. Voici quelques questions pour se renseigner sur certaines données démographiques. Merci de bien vouloir répondre en marquant (√) devant le choix qui vous convient.

- **Genre:**1Homme 2Femme
- **Âge**:.....
- **Statut matrimonial:**1Célibataire 2Marié 3Divorcé 4Veuf
- **Niveau d'éducation : (dernier diplôme reçu)** 1 Qualification moyenne (diplôme technique, industriel, commercial et agricole) 2 Qualification au-dessus de la moyenne (diplôme des instituts intermédiaires ; équivalent à un bac+2) 3 Qualification supérieure (diplôme universitaire ou diplôme des instituts supérieurs; équivalent à un bac+4 ou un bac+5) 4 Études supérieures (diplôme, master, doctorat)
  5 Études postdoctorales
- **Profession :** 1Corps professoral 2Assistants du corps professoral 3Administratif
- **Titre/ Statut :**

  Corps professoral et assistants :

  1Assistant 2Maître Assistant 3Maître de conférence 4Professeur adjoint 5 Professeur

  Fonctions administratives

  6 Niveau des dirigeants (Secrétaire général de l'université, administrateurs généraux)
  7 Niveau de supervision (groupes spécialisés, groupes des bibliothécaires)
  8 Niveau exécutif (groupe technique, groupe artisanal, services supports et assistance)

- **Lieu de travail :** 1Faculté des lettres 2Institut des lettres 3Faculté des sciences 4Institut des sciences 5 Ecole Normale des sciences spécifiques
- **Expérience professionnelle dans l'université :** 1Cinq ans ou moins 2de 6-10 ans 3 de 11-15 ans 416 ans et plus
- **Type de contrat :** 1Contrat à durée déterminée 2Contrat à durée indéterminée 3 Autres, précisez.....

ANNEXE 3 : FACULTE DE COMMERCE- UNIVERSITÉ XXX :

1- Les données démographiques :

Tableau (1): Effectifs corps professoral et employés (répartition par statut)

Corps professoral	#	%		Employés	#	%
Assistants	27	49.1		Niveau des dirigeants	3	8.1
Maître-assistant	22	40.0		Niveau de supervision	31	83.8
Maître de conférences	6	10.9		Niveau exécutif	3	8.1
Total	55	100		Total	37	100

Tableau (2): Fréquences des données démographiques.

Variable	Items	Fréquences			
		Corps professoral	Employées	Total	
		%	%	#	%
Genre	Hommes	25.5	18.9	21	22.8
	Femmes	74.5	81.1	71	77.2
Niveau d'éducation	Qualification moyenne	0	0	0	0
	Qualification au-dessus de la moyenne	0	0	0	0
	Qualification supérieure	38.2	56.8	42	45.7
	Études supérieurs	60.0	37.8	47	51.1
	Études postdoctorales	1.8	5.4	3	3.3

Lieu de travail	Faculté des lettres	100	100	92	100
	Instituts des lettres	0	0	0	0
	Faculté des sciences	0	0	0	0
	Instituts des sciences	0	0	0	0
	École normale des sciences spécifiques	0	0	0	0
Expérience	Cinq ans ou moins	56.4	16.2	37	40.2
	De 6 à 10 ans	29.1	8.1	19	20.7
	De 11 à 15 ans	9.1	16.2	11	12.0
	16 ans et plus	5.5	59.5	25	27.2
Type de Contrat	Contrat à durée déterminé	94.5	89.2	85	92.4
	Contrat à durée indéterminé	5.5	10.8	7	7.6
	Autres	0	0	0	0

2- La saisie et le codage des données :

Le chercheur a examiné les questionnaires pour s'assurer de l'exhaustivité et la validité des données avant de se lancer dans les analyses statistiques nécessaires, puis nous avons codifié les valeurs de toutes les questions en utilisant (SPSS version 23 et Microsoft Excel).

Le total des questions codifiées dans chaque questionnaire s'élève à 83 questions, réparties comme suit : La première section, 48 questions (2 réponses devant les 24 questions. La deuxième section, 5 questions. La troisième section, 21 questions et finalement la quatrième section, 9 questions.

Il est à noter que les réponses ont été codées en accordant un codage numérique des variables pour différencier entre les opinions, comme indiqué dans le tableau (3) :

Tableau (3) : Codage des réponses

Codage		
Opinion		**Poids**
Pas du tout d'accord	Jamais	1
En désaccord	Rarement	2
D'accord	Parfois	3
Tout à fait d'accord	Souvent	4
	Très souvent	5

Nous avons aussi codifié toutes les variables et les questions dans les quatre tableaux suivants en fonction des différentes sections des du questionnaire.

Tableau (4) : Section 1 Codage des variables : Origine de la violence (Work Harassment Scale, WHS)

	Symbole	Questions
Section 1 (S_1)	$S_{1.1}$	Une réduction excessive des possibilités à vous exprimer ?
	$S_{1.2}$	Des mensonges sur vous dits aux autres ?
	$S_{1.3}$	être excessivement interrompu ?
	$S_{1.4}$	Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix
	$S_{1.5}$	être abusivement critiqué ?
	$S_{1.6}$	De commentaires injurieux sur votre vie privée ?
	$S_{1.7}$	Être isolé systématiquement ?
	$S_{1.8}$	La révélation de détails sensibles qui touchent votre vie privée ?
	$S_{1.9}$	Des menaces directes ?
	$S_{1.10}$	Regards insinués et / ou des gestes méprisants ?

	$S_{1.11}$	Accusations ?
	$S_{1.12}$	Le fait qu'on se moque de vous ?
	$S_{1.13}$	Refus de parler avec vous (vous adressez la parole)?
	$S_{1.14}$	L'injure de vos opinions ?
	$S_{1.15}$	Refus de vous entendre ?
	$S_{1.16}$	Le fait de vous traiter comme si vous n'existez pas ?
	$S_{1.17}$	Le fait qu'on vous injurie dans des termes obscènes ou dégradants ?
	$S_{1.18}$	Etant confié de tâches qui n'ont aucune signification ?
	$S_{1.19}$	Etant confié de tâches humiliantes ?
	$S_{1.20}$	La propagation de rumeurs fausses dans votre dos ?
	$S_{1.21}$	Être ridiculisé devant les autres ?
	$S_{1.22}$	On juge votre travail de façon incorrecte et blessante ?
	$S_{1.23}$	On met vos capacités à prendre les décisions en question ?
	$S_{1.24}$	Des soupçons d'être psychiquement malade ?

Tableau (5): Section 2 Codage des variables : Les caractéristiques liées à la tâche (Task-related Characteristics)

	Symbole	Questions
Section 2 (S_2)	$S_{2.1}$	Les conditions de travail adéquates
	$S_{2.2}$	L'équité salariale
	$S_{2.3}$	L'opportunité de promotion
	$S_{2.4}$	L'assistance du superviseur
	$S_{2.5}$	Le soutien des collègues

Tableau (6): Section 3 codage des variables : les caractéristiques de la tâche (l'impuissance et l'insignifiance) et l'auto-aliénation

Task Characteristics (Powerlessness & Meaninglessness) and self-estrangement

Section 3 (S3)	Symbole	Questions	Les caractéristiques de la tâche
1	S3.1	J'ai une bonne marge de liberté dans l'exercice de ma tâche quotidienne.	Impuissance
4	S3.4	J'ai l'occasion d'exprimer mon propre opinion sur le travail.	Impuissance
7	S3.7	Je dispose de peu d'autonomie dans la mise en œuvre de mes tâches quotidiennes.	Impuissance
10	S3.10	J'effectue la plupart des décisions de travail sans d'abord consulter mon supérieur.	Impuissance
13	S3.13	Je ne suis pas en mesure de faire des changements en ce qui concerne mes activités professionnelles.	Impuissance
16	S3.16	Mes activités quotidiennes sont largement déterminées par d'autres.	Impuissance
19	S3.19	Je prends mes propres décisions dans l'exercice de mon rôle de travail.	Impuissance
2	S3.2	Mon travail est une contribution importante pour le bon fonctionnement de l'organisation.	Insignifiance
5	S3.5	Parfois, je ne suis pas sûr que je comprenne parfaitement le but de ce que je fais.	Insignifiance
8	S3.8	Mon travail est très important et utile.	Insignifiance
11	S3.11	Je me demande souvent ce que l'importance de mon travail est vraiment.	Insignifiance
14	S3.14	Je sens souvent que mon travail compte pour très peu ici.	Insignifiance
17	S3.17	Je comprends comment le rôle de mon travail s'inscrit dans le fonctionnement global de cette organisation.	Insignifiance
20	S3.20	Je comprends comment mon travail s'inscrit dans le travail des autres ici.	Insignifiance
3	S3.3	Je ne me sens pas un sentiment d'accomplissement dans le type de travail que je fais.	Auto-aliénation

Section 3 (S3)	Symbole	Questions	Les caractéristiques de la tâche
6	S3.6	Mon salaire est l'aspect le plus gratifiant de mon travail.	Auto-aliénation
9	S3.9	Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	Auto-aliénation
12	S3.12	J'ai peu de possibilité d'utiliser mes capacités réelles et mes compétences dans le type de travail que je fais	Auto-aliénation
15	S3.15	Mon travail est une expérience très auto-enrichissante.	Auto-aliénation
18	S3.18	Mon travail est souvent de routine et terne, offrant peu de possibilités de créativité.	Auto-aliénation
21	S3.21	Mon travail est intéressant et stimulant.	Auto-aliénation

Tableau (7): Section 4 Codage des variables : Variables sociodémographiques

	Symbol	Questions
Section 4 (S_4)	$S_{4.1}$	Genre
	$S_{4.2}$	Âge
	$S_{4.3}$	Niveau d'éducation (dernier diplôme reçu)
	$S_{4.4}$	Profession
	$S_{4.5}$	Titre/Statut
	$S_{4.6}$	Lieu de travail
	$S_{4.7}$	Expérience professionnelle dans l'université
	$S_{4.8}$	Type de contrat

3- La préparation des données:

Après avoir terminé la collecte du premier groupe de questionnaires qui nous ont fourni les données préliminaires, il fallait commencer par un processus de préparation des données. Un point de pivot sur lequel se base les tests statistiques ultérieurs

3.1. Le traitement des variables manquantes :

3.1.1 L'exclusion de certains questionnaires :

Nous avons exclus les questionnaires qui renferment une proportion de 10% ou plus de variables manquantes sur la base d'un échantillon de 100 questionnaires (Elatraby & Wahba, June 2015). Le tableau (8) explore plus de détails sur le nombre de cas exclus et non exclus, le pourcentage et le nombre de variables manquantes au niveau de chaque cas.

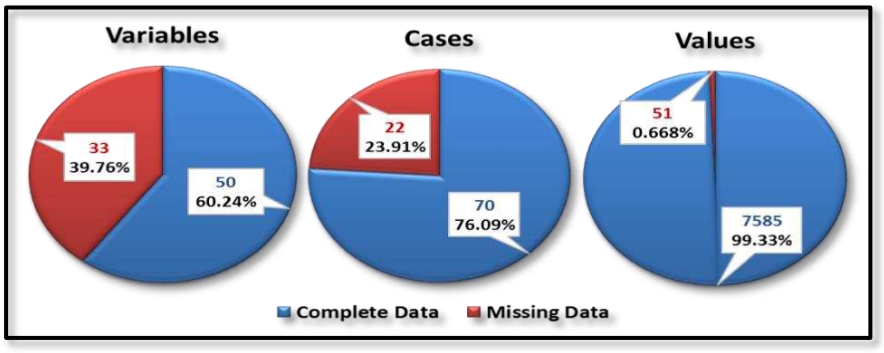
Tableau (8): Nombre de cas exclus et non exclus.

Cas inclus (Moins de 10% de variables manquantes)			Cas exclus (10% ou plus de variables manquantes)		
Variables manquantes		No. de Cas	Variables manquantes		No. de Cas
#	%		#	%	
0	0	70	9	10.84	2
1	1.2	10	12	14.46	1
2	2.41	5	13	15.66	2
3	3.61	3	18	21.69	2
4	4.82	2	23	27.71	1
7	8.43	2			
Total		92	Total		8

D'après le tableau précédent, nous avons pu retenir 92 questionnaires desquels, 70 questionnaires complets (0% de variables manquantes) alors que 22 questionnaires incluent moins de 10% de variables manquantes (un pourcentage qui varie entre 1.2 et 8.43). De l'autre côté, 8 questionnaires ont été totalement exclus, vu qu'ils contiennent de variables manquantes de 10% ou plus (un pourcentage qui s'étale entre 10.84 et 27.71).

La figure suivante fournit une présentation des variables manquantes en fonction des questions (les variables), les questionnaires (les cas) et les valeurs des données (valeurs) après avoir exclu les 8 questionnaires. Ainsi, le nombre de variables manquantes représente 51 valeurs ; un pourcentage

inférieur à 1% (0.668%). Si nous distribuons ces valeurs au niveau des questionnaires, nous trouverons que 22 questionnaires renferment des variables manquantes (au moins une valeur ou variable par questionnaire) avec un pourcentage de 23.9% du nombre total des questionnaires. En plus, en distribuant ces valeurs manquantes au niveau des questions, nous aurons 33 questions renfermant chacune au moins une variable ou valeur manquante avec un pourcentage de 39.76% du nombre total des questions.



Sommaire global des variables complètes et manquantes.

Le tableau (9) fournit une présentation détaillée sur les variables manquantes au niveau des 4 sections du questionnaire.

3.1.2 Imputation des valeurs manquantes

Afin d'estimer les valeurs de ces 51 variables manquantes réparties sur les 4 sections du questionnaire, nous avons utilisé la technique de l'imputation multiple. En fonction de cette technique, nous créons plusieurs modèles de régression pour pouvoir estimer les valeurs manquantes. Sachant que, dans le cas des données quantitatives, nous avons utilisé un modèle de **Régression Linéaire**, et dans le cas des données ordinales ou descriptives, nous avons utilisé un modèle de **Régression Logistique** (He, 2010)

En fonction de cette méthode, l'estimation se base sur la conception de plusieurs modèles pour chaque valeur ou variable manquante. Nous avons procédé sur deux phases. La première phase, consistait à la création de 20 modèles pour chaque valeur manquante, d'une façon à ce que chaque modèle propose une valeur que l'on peut utiliser pour remplacer cette valeur manquante. Étant donné que les valeurs proposées peuvent évidemment différer d'un modèle à l'autre, nous avons appliqué la deuxième phase. Cette phase, consiste à trouver la valeur qui se répètent le plus dans les modèles utilisés en ayant recours au **Mode** et ceci, pour chaque valeur manquante au niveau de chacune des 33 questions. Une explication plus détaillée figure dans le tableau (9).

Tableau (9): L'imputation des variables manquantes dans chaque section du questionnaire.

Section	Variable	Question	Modèle de régression		No. valeurs manquantes	Mode des 20 modèles
			Type	Effets (Prédicteurs)		
Section 1	Fréquence	Q1**	Logistique	Q (4, 5, 11, 12)	1	5
		Q4		Q (1, 5, 11, 12)	1	3
		Q5		Q (1, 4, 11, 12)	1	4
		Q11		Q (1, 4, 5, 12)	2	2, 4
		Q12		Q (1, 4, 5, 11)	1	4
		Q13		Q (14, 16, 22, 23)	2	1, 5
		Q14		Q (13, 16, 22, 23)	1	3
		Q16		Q (13, 14, 22, 23)	1	3
		Q22		Q (13, 14, 16, 23)	1	1
		Q23		Q (13, 14, 16, 22)	2	1, 1
Section 2		Q2	Logistique	Q (3, 5)	1	10
		Q3		Q (2, 5)	1	10
		Q5		Q (2, 3)	1	10
Section 3	Impuissance	Q1	Logistique	Q (7, 16, 19)	1	3
		Q7		Q (1, 16, 19)	1	1
		Q16		Q (1, 7, 19)	2	2, 3
		Q19		Q (1, 7, 16)	2	1, 4

Section 3	**Insignifiance**	Q2		Q (11, 14, 17, 20)	3	1, 1, 1
		Q11		Q (2, 14, 17, 20)	1	4
		Q14	Logistique	Q (2, 11, 17, 20)	1	2
		Q17		Q (2, 11, 14, 20)	3	3, 1, 3
		Q20		Q (2, 11, 14, 17)	1	2
	Auto-aliénation	Q6		Q (18, 21)	1	2
		Q18		Q (6, 21)	1	1
		Q21	Logistique	Q (6, 18)	2	1, 1
Section 4		Q1	Logistique	Q (2, 3, 4, 5, 6, 8, 9)	2	2, 2
		Q2	Linéaire	Q (1, 3, 4, 5, 6, 8, 9)	4	56, 57, 39, 52
		Q3	Logistique	Q (1, 2, 4, 5, 6, 8, 9)	2	4, 4
		Q4	Logistique	Q (1, 2, 3, 5, 6, 8, 9)	2	5, 5
		Q5	Logistique	Q (1, 2, 3, 4, 6, 8, 9)	1	2
		Q6	Logistique	Q (1, 2, 3, 4, 5, 8, 9)	3	3, 7, 7
		Q8	Logistique	Q (1, 2, 3, 4, 5, 6, 9)	1	4
		Q9	Logistique	Q (1, 2, 3, 4, 5, 6, 8)	1	2
	Total	33			51	

La première section du questionnaire renferme 24 questions. Nous les avons divisé en deux parties de (1 à 12 et de 13 à 24). Le but était d'effectuer les estimations sur les questions de chaque partie séparément. Dans la partie 1 (Qu. de 1 à 12), les questions qui comprenaient des valeurs manquantes étaient (Q1 : ‘’Une réduction excessive des possibilités à vous exprimer’’, Q4 : ‘’Le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix’’, Q5 : ‘’Parfois, je ne suis pas sûr que je comprenne parfaitement le but de ce que je fais’’, Q11 : ‘’Je me demande souvent ce que l'importance de mon travail est vraiment’’ et Q12 : ‘’J'ai peu de possibilité d'utiliser mes capacités réelles et mes compétences dans le type de travail que je fais’’. Pour mieux clarifier, nous prenons l'exemple de la Qu.1. L'estimation de la valeur manquante s'est basée sur les 4 questions restant de la partie 1 et qui sont Qu.4, 5,11 et 12. Ce qui veut dire que les 5 questions de cette partie ont été utilisées pour produire une inter-estimation dans les 20 modèles expliqués auparavant. Ensuite, nous avons choisi la valeur qui se répétée le plus (Mode) pour remplacer la valeur manquante ce qui nous a donné comme résultat ''5''.

Nous passons maintenant à la deuxième phase dans notre analyse préparatoire des données.

4- Les indices d’ajustement du modèle à équations structurelles :

Ensuite, avant de retenir le modèle, nous devons apprécier sa qualité. Ceci, à travers l’évaluation d’un ensemble d’indices d’ajustement. Les chercheurs, ont admis des niveaux d’acceptation en vue d’avoir un bon ajustement du modèle testé (cf tableau 10).

Tableau (10) Les indices d’ajustement du modèle à équations structurelles

(Najar & Najjar, nternational Conference on Business Economics, Marketing & Management Research, 3 février 2013)

Types d’indices	**Caractéristiques**	**Exemples**	**Seuils d’acceptations empiriques**
Les indices absolus	Ces indices permettent de vérifier la similarité entre le modèle théorique et les données observées	Khi-deux	Khi² /ddl < 2,0
		GFI : Goodness of Fit Index	Valeurs supérieures à 0,9
		AGFI : *Adjusted Goodness of Fit Index*	
		RMR :*Root-mean-square residual*	
		RMSEA : *Root-mean-square*	

Types d'indices	**Caractéristiques**	**Exemples**	**Seuils d'acceptations empiriques**
		error of approximation	Valeurs inférieures à 0,08, Idéalement < 0,05
Les indices incrémentaux	Ces indices permettent de comparer entre le modèle testé et le modèle de référence.	CFI : *Comparative Fit Index*	Valeurs supérieures à 0,9
		NFI : Normal Fit Index	
		RFI : *Relative Fit Index*	
		IFI : *Incremental fit Index*	
		TLC : *Tucker-Lewis Coefficient*	
L'indice de parcimonie	Cet indice permet d'obtenir un modèle plus simple avec un meilleur ajustement.	Khi-deux normé (*Khi-deux/ddl*)	Valeurs inférieures à 2 voire 3

Si le χ^2 est non significatif (la valeur de *p* est supérieure à la valeur de α), le modèle est considéré comme acceptable. Pourtant, cet indice présente plusieurs limites surtout au regard de la taille de l'échantillon. C'est pourquoi, le Khi-deux relatif ou normé (*Khi-deux/ddl*), vient le remplacer (Moss, 2009).

Un Khi deux égal à zéro signifie que le modèle spécifié reproduit exactement les relations observées dans les données. Le Khi-deux augmente au fur et à mesure que les données s'écartent de la spécification du modèle. Le khi-deux est sensible à la fois à la taille d'échantillon et à la complexité du modèle. Le Khi-deux augmente mécaniquement avec le nombre d'observations. Il diminue en fonction du nombre de variables et de relations inclues dans le modèle, c'est-à-dire du nombre de degrés de liberté (ddl) utilisés par le modèle. Pour tenir compte de ces phénomènes on considère le rapport Khi-deux / ddl. Un rapport Khi-deux / ddl inférieur ou proche de 2,0 témoigne d'une bonne qualité d'ajustement du modèle aux données.

2. TERRAIN QUALITATIF :

ANNEXE 4 :

1. Guide d'entretien :

Bonjour.

Je suis professeure au sien de la faculté de commerce.

Je travaille actuellement sur une thèse en gestion des ressources humaines.

De très nombreuses études montrent que le climat professionnel est très important pour les employés. Il a un impact sur leur satisfaction au travail, sur leur performance, sur le rapport qu'ils ont avec leur travail et leur employeur

Mais aucun de ces études ne portant sur l'Egypte. C'est le plus souvent de salariés américains ou Européens qui sont interrogés. J'ai donc trouvé intéressant de voir comment ça se passe en Egypte…

Pour traiter ce sujet, j'ai besoin de rencontrer le plus de gens ayant des métiers différents dans l'université. C'est pour ça que je rencontre actuellement des professeurs et des personnels administratifs. J'ai préparé quelques questions. Notre entretien devrait durer environ une heure. Ça dépend de ce que vous voulez vous.

Cet entretien sera complètement anonyme. Personne ne saura ce que vous m'avez dit. Mon objectif est de recueillir votre point de vue personnel.

Mon objectif n'est pas de vous juger, mais d'essayer de comprendre comment l'environnement du travail influence le climat professionnel. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Les questions sont ouvertes pour vous laisser une liberté d'expression, sans vous influencer. De même, essayez de répondre le plus spontanément et le plus sincèrement possible. Avant de débuter, avez-vous des questions ?

Tu pourrais ainsi demander : Pendant que vous parlez, je vais prendre des notes mais pour être sûr de ne pas transformer ce que vous me dites, le mieux serait que je puisse vous enregistrer. Est-ce que vous m'autorisez à le faire ? Si vous le souhaitez, on pourra arrêter l'enregistrement quand vous le voulez…

Avant de débuter, est-ce que tout vous semble clair ? Est-ce que vous avez des questions à me poser ?

Corps professoral :

On va d'abord commencer par parler de votre parcours professionnel

Parcours professionnel :

Est-ce que vous avez travaillé dans une autre organisation avant de joindre l'université ?

- Si oui, pouvez-vous me raconter votre chemin de carrière ?
- Si non, pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel ? puis nous donner
- une idée sur le descriptif de votre poste actuel ?

Les actes d'agressions prudents :

Les recherches sur le climat professionnel ont montré que certaines personnes peuvent déclencher des actes agressifs contre d'autres personnes. Mais, d'une façon cachée ; indirectement ou discrètement pour qu'on n'arrive pas à les identifier. Par exemple, l'auteur isole systématiquement sa cible, le refus de parler à sa cible (ici je donne des exemples sur l'agression rationnelle discrète), ou la propagation de rumeurs sur la cible, la révélation de détails sensibles touchant la vie privée de la cible (ici je donne des exemples sur la manipulation sociale), pensez-vous que tels actes peuvent avoir lieu dans notre faculté ? Oui ? Non ? Pourquoi ?

L'agression dévoilée :

Maintenant, il existe d'autres comportements qui se passent d'une façon plus dévoilée, où l'auteur n'est plus caché (donner quelques exemples comme dans agression discrète), pensez-vous que ces actes peuvent avoir lieu dans notre faculté ? Oui ? Non ? Pourquoi ?

Êtes-vous plutôt d'accord avec l'occurrence d'uniquement quelques actes ? Oui ? Non ? Pourquoi ?

Les motifs d'émergence des actes de violence :

- Comportements agressifs discrètes ou dévoilés, lesquels d'après-vous touchent le corps professoral le plus ? et les administratifs ? et les autres professionnels ? Note : prévoir une réponse si la personne demande pourquoi on ne parle pas es étudiants …
- Pensez-vous que l'occurrence des comportements agressifs discrets est en relation avec l'environnement de travail (notre faculté) ? ou c'est plutôt lié au contexte du pays (culturel, économique, social… etc.) ? ou à la personne elle-même ?

- Pensez-vous que l'occurrence des comportements agressifs dévoilés est en relation avec l'environnement de travail (notre faculté) ? ou c'est plutôt lié au contexte du pays (culturel, économique, social….etc.) ? ou à la personne elle-même ?

Si on parle maintenant de la manière dont réagit la personne qui vit ces actes

Les répercussions de la violence sur l'auto-aliénation :

- D'après-vous, quel peuvent être les conséquences des actes agressifs discrets sur le travail de la victime ? (ou sur la valeur intrinsèque du travail, si je cherche à présenter indirectement la définition de l'aliénation dans le travail).
- D'après-vous, quel peuvent être les conséquences des actes agressifs dévoilés sur le travail de la victime ? (ou sur la valeur intrinsèque du travail, si je cherche à présenter indirectement la définition de l'aliénation dans le travail).

Les antécédents de l'auto-aliénation (impuissance et insignifiance) :

À votre avis, lequel de ces deux facteurs exerce plus d'influence sur la valeur intrinsèque du travail ?

- Perdre l'autonomie dans l'exercice de ses tâches ?
- L'utilité de son rôle au sein de l'organisation ?

Ou les deux ont un effet équivalent ?

Les conditions liées à la tâche :

Si quelqu'un a subi un acte de violence, pensez-vous que les éléments suivants peuvent jouer un rôle pour atténuer les effets de ces actes sur la valeur du travail ?

Conditions de travail adéquats/ équité salariale/ opportunité de promotion/ soutien des collègues/assistance du superviseur ?

OK mieux pour le lien avec avant

Clôture :

Avez-vous quelque chose à ajouter que nous n'aurions pas évoqué ?

Merci d'avoir consacré de votre temps pour passer cet entretien qui me permettra d'enrichir mes connaissances au niveau du sujet de l'étude.

Employés :

Parcours professionnel :

Est-ce que vous avez travaillé dans une autre organisation avant de joindre l'université ?

- Si oui, pouvez-vous me raconter votre chemin de carrière ?
- Si non, pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel ? Nous donner une idée sur le descriptif de votre poste actuel ?

Les actes d'agressions prudents :

Les recherches sur le comportement organisationnel ont déclaré que certaines personnes peuvent déclencher des actes agressifs contre d'autres personnes. Mais, d'une façon cachée ; indirectement ou discrètement pour qu'on n'arrive pas à les identifier. Par exemple, l'auteur isole systématiquement sa cible, le refus de parler à sa cible (ici je donne des exemples sur l'agression rationnelle discrète) ;

La manipulation sociale :

La propagation de rumeurs, des mensonges sur la cible, la révélation de détails sensibles touchant la vie privée de la cible, (ici je donne des exemples sur la manipulation sociale), Pourquoi d'après-vous ces comportements se répandent parmi les employés ?

L'agression dévoilée :

Maintenant, si je vous présente une liste de comportement, mais qui se passent d'une façon plus ou moins dévoilée, où l'auteur n'est plus caché, pensez-vous que ces actes peuvent avoir lieu dans notre faculté ? Oui ? Non ? Pourquoi ? Êtes-vous plutôt d'accord avec l'occurrence d'uniquement quelques actes ? Oui ? Non ? Pourquoi ?

Les motifs d'émergence des actes de violence :

- Comportements agressifs discrètes ou dévoilés, lesquels d'après-vous touchent le corps professoral le plus ?
- Pensez-vous que l'occurrence des comportements agressifs discrets est en relation avec l'environnement de travail (notre faculté) ? ou c'est plutôt lié au contexte du pays (culturel, économique, social… etc.) ?
- Pensez-vous que l'occurrence des comportements agressifs dévoilés est en relation avec l'environnement de travail (notre faculté) ? ou c'est plutôt lié au contexte du pays (culturel, économique, social… etc.) ?

Les répercussions de la violence sur l'auto-aliénation :

- D'après-vous, quel peuvent être les conséquences des actes agressifs discrets sur le travail de la victime ? (ou sur la valeur intrinsèque du travail, si je cherche à présenter indirectement la définition de l'aliénation dans le travail).
- D'après-vous, quel peuvent être les conséquences des actes agressifs dévoilés sur le travail de la victime ? (ou sur la valeur intrinsèque du travail, si je cherche à présenter indirectement la définition de l'aliénation dans le travail).

Les antécédents de l'auto-aliénation (impuissance et insignifiance) :

À votre avis, lequel de ces deux facteurs exerce plus d'influence sur la valeur intrinsèque du travail ?

- Perdre l'autonomie dans l'exercice de ses tâches ?
- L'utilité de son rôle au sein de l'organisation ?

Ou les deux ont un effet équivalent ?

Les conditions liées à la tâche :

Si quelqu'un a subi un acte de violence, pensez-vous que les éléments suivants peuvent jouer un rôle pour atténuer les effets de ces actes sur la valeur du travail ?

Conditions de travail adéquats/ équité salariale/ opportunité de promotion/ soutien des collègues/assistance du superviseur ?

Clôture :

Avez-vous quelque chose à ajouter que nous n'aurions pas évoqué ?

Merci d'avoir consacré de votre temps pour passer cet entretien qui me permettra d'enrichir mes connaissances au niveau du sujet de l'étude.

2. Extrait des entretiens :

LES EMPLOÉS

Entretien 1: Durée de l'entretien 43 minutes.

Profil du répondant :

Genre : Femme

Statut matrimonial : Divorcée.

Âge : +30 ans

Expérience : 15 ans

Titre : Administrative dans le département des études supérieures/ chargée des affaires des doctorants.

Type de contrat de travail : CDI depuis 2015

Parcours professionnel :

‘’Avant de joindre la faculté, j'ai débuté ma carrière professionnelle dans un magasin de vêtements où je suis restée pour 14 ans. Puis, j'ai travaillé à l'hôpital spécialisé Ain Shams, comme infirmière assistante, et ceci pour 2 ans. J'ai profité de l'expérience de ma mère qui était une infirmière dans l'hôpital même. Suite à mon mariage, mon époux a refusé que je travaille. J'ai quitté l'hôpital sans présenter une démission, je ne savais pas franchement les procédures. Plus tard, je me suis présentée au secrétaire général de la faculté pour qu'il m'aide à la reprise du travail, dans la faculté de commerce et non plus à l'hôpital. De sa part, ma mère qui a été transféré toujours comme infirmière à la même faculté, a essayé de contacter les responsables. Finalement, ma demande était accepté, j'ai pu joindre la faculté mais en tant que fonctionnaire. J'ai commencé mon chemin professionnel, dans l'unité de développement humain. Le prof qui gérait cette unité aussi bien que les employés qui y travaillaient, mon donné un coup de main. Je n'ai pas senti que je suis un simple fonctionnaire. J'ai passé 4 ans dans cette unité, j'étais chargée de la distribution des invitations et des lettres officielles aux parties concernées. Ensuite, j'ai décidé de poursuivre mes études, et j'ai pu m'inscrire dans le système d'éducation ouvert à la faculté. Ce qui m'a incité à présenter une demande de changement d'affectation, et ceci pour quitter le statut des fonctionnaires et devenir plutôt un employé administratif. J'étais la seule fonctionnaire qui travaille et étudie en même temps. Le doyen m'a soutenu et il a accepté ma demande. Ainsi, c'était une nouvelle orientation dans mon chemin. J'ai travaillé dans la division des affaires des étudiants, dans le système d'éducation ouvert, en parallèle avec mes études, et ceci pendant 8 ans. Malheureusement, il y a

eu des problèmes, des membres qui voulaient entraver la poursuite de mes études. Je n'ai pas pu continuer à travailler dans cette division, pourtant j'ai beaucoup aimé mon travail. J'ai présenté une demande de mutation. Ils m'ont transféré à la caisse. J'étais contente au début, parce que j'ai soif d'apprendre et d'acquérir de l'expérience. Mais il y avait toujours des problèmes dans la caisse, des déficits que je payais de mon propre argent, j'ai vécu des incidents effrayants, un environnement qualifié de troubles, j'ai eu peur d'être une cible un jour, que quelqu'un me place dans sa tête… J'avais déjà présenté une demande pour travailler dans le département des études supérieures. La directrice de ce département m'avais promis de l'accepter en cas de poste vacant. Heureusement, j'ai eu cette opportunité, et je travaille dans ce département depuis 7 ans. Je suis chargée des tâches administratives de l'année préparatoire de la thèse doctorale pour les spécialités de gestion et de l'économie. Plus précisément, je m'en occupe des inscriptions, l'organisation des dossiers des étudiants, l'élaboration des données de statistiques, et aussi les procédures de soutenance de thèse.

Les actes d'agressions prudents :

Il y a beaucoup des gens qui sont des agresseurs. Des gens qui peuvent écraser les autres pour atteindre leur but. C'est tout à fait possible que cet agresseur pour se cacher, commet ces actes de violence par le biais d'un autre. Une personne qui décide de mettre quelqu'un dans sa tête, et il arrive à le détruire.

‘’Accusations’’, oui on peut trouver. Certaines accusations sont réelles et d'autres fausses.

‘’Des actes d'humiliation’’. Oui ça arrive.

‘’On juge votre travail de façon incorrecte et blessante’’, si si beaucoup. On exerce un effort, on s'investit dans le travail et on ne reçoit pas le retour mérité….

‘’Des mensonges sur vous dites aux autres’’, ‘’Propagation de rumeurs fausses dans votre dos’’ beaucoup. Vous êtes dans un environnement qui renferme les employés publics, qui ne font presque rien que bavarder ! Des gens qui ont beaucoup de temps libre, et donc ils en profitent pour parler des autres.

‘’Révéler des détails sensibles touchant la vie privée’’ ça arrive beaucoup. Ils peuvent de même inventer des histoires. Mais ces actes découlent des employés qui ont du temps libre. Alors que les employés qui sont chargés, n'ont pas le temps pour glisser sur cette mauvaise pente. C'est le cas de notre travail, on passe rapidement le bonjour et on s'engage tout de suite dans le travail. Même dans les moments de détente, on peut discuter ensemble, mais notre directrice passe et nous accorde des tâches à effectuer.

‘’Ces actes on les distingue dans les départements qui n'ont pas de vraies charges de travail. Les départements qui sont inutiles dans la faculté.’’

‘’Ça diffère d’un département à l’autre.’’

‘’J’ai entendu beaucoup d’histoires touchant plusieurs personnes. Je connais un employé qui a été sujet de ces actes ; beaucoup de mensonges, de calomnies, pour qu’il quitte. Pourtant il était un membre respectueux. Ils ne voulaient plus qu’il demeure parmi leur équipe.’’

L’agression dévoilée :

‘’On crie après vous, on vous injure à haute voix’’, si, dans la plupart des cas, c’est entre les employés, suite à un état de provocation. Et ça peut de même arriver entre un chef et un subordonné. Mais on ne fréquente pas de tel acte dans notre département. On entend que dans le département X le subordonné a insulté son chef.

‘’Les menaces directes’’, je ne les ai pas notés. ‘’

‘’Le fait qu'on se moque de vous’’, oui, fréquemment. C’est lié à la nature des égyptiens.’’

‘’On vous injure dans des termes obscènes’’ oui, ça peut arriver.’’

‘’Être ridiculisé devant les autres’’ ça peut arriver.’’

‘’Des soupçons d’être psychiquement malade’’, non, juste pour l’humour.’’

Les motifs d’émergence de ces actes de violence :

Elle a présenté les motifs pour les deux types de violence (discrète et dévoilée)

‘’J’écrase les autres pour atteindre mon but ; pour gravir les échelons. Surtout, si cette personne ou la cible est sérieuse au travail, je propage des rumeurs fausses sur sa performance, pour que je pique sa place.’’

‘’Je l’ai vécu personnellement…. Quelqu’un a transmis à un prof des informations falsifiées sur le niveau de mon travail. Alors j’ai présenté des preuves à travers mon travail, pour corriger cette situation. Il fallait que le prof se rassure de ces informations, de faire une enquête, avant de confirmer la véracité de ce qu’il a entendu. Tu me juges en se basant sur des faits, et non pas sur ce que tu as entendu….’’

‘’L’agresseur peut déclencher ces actes pour avoir un statut.’’

‘’Le contexte social de l’agresseur.’’

‘’La nature de sa personnalité, qui veut arriver, qui a les dents longues.’’

‘’Le système de direction peut jouer un rôle, si une nouvelle direction cherche à collecter les informations ou se base sur l’écoute et la collecte de l’information.’’

‘’Le genre, oui. Un jeu de séduction. Quelqu’un a essayé de renter en relation avec une collègue et elle a refusé ; elle peut devenir sa cible.’’

Les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence :

‘’Toutes catégories d’employés au sein de la faculté peuvent subir ces actes. Nous sommes tous des êtres humains. C’est pas parce qu’il est un prof qu’il ne peut pas propager des rumeurs, ou humilier quelqu’un. Nous sommes tous des êtres humains. Nous parlons tous, nous commettons des fautes. C’est uniquement une différenciation au niveau des titres. Un prof est un chercheur, enseignant, alors qu’un employé est un administratif. Et ces actes sont de nature humaine.’’

Les antécédents de l’auto-aliénation (l’impuissance et l’insignifiance) :

‘’J’arrive chaque jour le matin et je sais bien le travail que je dois effectuer. Soit je continue des travaux en attente.’’

‘’Je ne présente pas de nouveaux idées ; je dois avoir recours à mes supérieurs. Je discute parfois avec ma directrice et parfois je sens que je n’ai pas de nouvelles choses à exposer et je me focalise uniquement sur les tâches prescrites.’’

‘’Notre département se compose d’un directeur du département des études supérieures, et des chefs de divisions internes ; chef de division masters, chef de division doctorale. Donc, j’ai deux chefs. ‘’

‘’Je sens l’utilité du travail que j’accomplis. Le fait de rendre un service à notre public, les aider à satisfaire leurs besoins, c’est quelque chose de valeur.’’

‘’Je sens vraiment l’importance de mon travail, quand j’accueille un doctorant qui vient me remercier après avoir soutenu sa thèse. Un sentiment d’épanouissement profond.’’

‘’Sûrement je perçois l’importance de mon travail et comment il s’inscrit dans le cadre de la réussite de la faculté. Nous sommes les piliers de la faculté. J’aime bien mon travail quel que soit les tâches que j’effectue ou le département dans lequel je suis affectée. ‘’

‘’Mes supérieures ont décidé de diviser le travail. Oui je suis soulagée au niveau des surcharges. Mais quand même je suis mécontente parce que ça a affecté négativement la richesse de mon travail. J’aime mon travail. J’aime exercer plusieurs tâches. Je n’aime pas prendre des vacances. Même à domicile, je

réfléchis sur mes tâches. Mon travail est une expérience auto-enrichissante qui me procure un sentiment d'accomplissement personnel. Vers la fin de la journée je termine mon travail ici dans le département des études supérieures, et je ne quitte pas la faculté, je reprends mon travail en tant que superviseur dans l'entreprise qui assure les activités de nettoyage pour la faculté.''

Les répercussions de la violence sur l'auto-aliénation :

''Est-ce que vous pensez que quelqu'un a subi de tels actes de violence, ira bien ? Ces comportements ont un effet inverse. Cependant, le sujet dépend de la capacité de la victime à supporter. Il peut revenir à son état normal, il met de côté ce qui s'est arrivé et il reprend sérieusement son travail. Ou bien, il peut se dire, est-ce après tout l'effort que j'ai exercé, je mérite de subir ces actes ? Ben, je ne vais pas m'investir dans le travail. Je garderai le rythme minimum de travail qui suffit juste pour maintenir la production, comme les autres. Ou bien je ne vais plus travailler, parce que, c'est fini, je n'aime plus mon travail. Je me rendrai physiquement uniquement au travail.''

''Il peut présenter une demande de mutation. Ou bien démissionner. Ça dépend de la gravité ou la densité des actes de violence.''

''À mon avis, qu'il reste et qu'il reprend sérieusement le travail pour rectifier son image. De cette façon, il révèlera les mensonges des harceleurs. Et ces eux qui méritent de quitter. L'harceleur est un membre corrompu parmi nous.''

Les conditions liées à la tâche :

''Le support de mon superviseur et je l'ai réellement perçu. Le support de mes collègues compte tellement pour moi. Nous sommes dans le même département, et donc ils distinguent clairement mon travail. C'est franchement leur soutien qui m'a aidé à dépasser cette période difficile. Ils ont joué un rôle pour rectifier mon image aux yeux du prof. J'étais vraiment déchirée. Je n'arrivais pas à imaginer que c'est que je mérite, après toutes ses années de travail, moi qui m'investis même au-delà de mon descriptif de poste.''

'' La rémunération ou l'aspect financier, ne compte pas. Moi je refuse les cadeaux. C'est la reconnaissance de mes supérieurs qui compte ; ça me procure un sentiment que je suis vivante. De même, j'ai refusé le bonus qu'un prof voulait m'accorder. Pour d'autres membres, l'argent compte. Pour moi, l'argent ne rétablit pas un préjudice moral.''

''Les opportunités de promotion. Oui, ça peut calmer la victime. Je peux supporter les préjudices en échange de promotion.''

‘’Les conditions de travail ; la propreté donne un sentiment d’apaisement.’’

‘’Ce qui compte, c’est le support de mon chef et de mes collègues.’’

‘’J’ai subi un incident et l’auteur était un étudiant. Il a rédigé un rapport à mon encontre et c’était que des mensonges et des calomnies. Il est bénéficié d’un statut et de pouvoir. Ma directrice était de mon côté. Aujourd’hui, il est revenu, et il m’a menacé, en disant ‘’Je ne vais pas te laisser tranquille, cette fois-ci ça ne va pas passer’’. La direction doit ouvrir une enquête avant de prendre une décision à mon encontre.’’

‘’Oui, j’aimerais ajouter quelque chose. Quand on distingue un membre corrompu, il doit être viré, car il nuit à l’image de la faculté et il abus ses collègues. Les étudiants internationaux, spécifiquement les étudiants du pays du Golf, s’appuient sur leur argent en communiquant avec les administratifs ; votre argent est la clé pour terminer vos papiers… C’est désormais l’image qui existe dans leur esprit et qui circule. C’est vraiment une image négative pour la faculté.’’

CORPS PROFESSORAL

Entretien 2 : Durée de l'entretien : 30 minutes.

Profil du répondant :

Genre : Homme

Statut matrimonial : Marié.

Âge : +50 ans

Expérience : +20 ans

Titre : Maître de conférences et coordinateur académique du programme anglais des heures de crédit.

Type de contrat de travail : CDI.

Parcours professionnel :

''J'ai débuté ma carrière à la faculté en tant qu'assistant dans le département de statistiques. En 2002, j'ai obtenu mon master, quelques événements ont bloqués la poursuite de ma thèse doctorale. J'ai voyagé en Arabie Saoudite pour une période de 10 ans, où j'ai assuré des cours dans une université pour deux ans. Puis, j'ai quitté l'université pour travailler dans un centre de consultation en analyse statistique et études de faisabilité. Finalement, j'ai inauguré mon propre bureau de consultation à domicile et ceci au cours des quatre dernières années de ma période de résidence en Arabie Saoudite.''

En 2017 j'ai soutenu ma thèse doctorale, puis j'ai été promu comme maître de conférences. Actuellement, je suis maître de conférence j'assure des cours et en parallèle je suis le coordinateur académique du programme anglais des heures de crédit depuis précisément un an et sept mois. J'effectue toutes les tâches du coordinateur académique tel que la préparation des calendriers des examens. Dans ce poste, je suis en contact avec des profs, des assistants, des maîtres assistants, des administratifs et des fonctionnaires.''

Les actes d'agressions prudents :

''On met vos capacités à prendre les décisions en question'', oui ça se passe, mais plutôt, ''on met vos capacités et vos qualifications pour être un membre du corps professoral en question''. Vous n'êtes pas à la hauteur pour être un assistant ou un maître de conférences. Vraiment, je les trouvais beaucoup….

‘’Être traité comme si vous n’existez pas’’, parce que ton niveau académique est inférieur au mien, donc je vais t’accorder des tâches parcimonieuses, c’est ce qui correspond à tes capacités. Pourtant, j’accorde des tâches signifiantes à des personnes spécifiques.

‘’On juge votre travail de façon incorrecte et blessante’’, ‘’On met vos capacités à prendre les décisions en question’’, ‘’Accusations’’, ‘’Être traité comme si vous n’existez pas’’ et ‘’Être abusivement critiqué’. Tous ces comportements ont lieu dans la faculté et intensivement’’

‘’Être abusivement critiqué’, ça peut arriver avec une personne de manière vraiment rude alors qu’avec quelqu’un d’autre qui peut être fautif, comme s’il n’a rien fait !’’

‘’Des mensonges sur vous dites aux autres’’, ‘’Propagation de rumeurs fausses dans votre dos’’, ‘’Révéler des détails sensibles touchant la vie privée’’, je n’étais pas sujet de tels comportements, mais je les ai perçus beaucoup. J’étais témoin de plusieurs incidents qui ont touché mes collègues.’’

Les motifs d’émergence de ces actes de violence :

‘’La faculté est une communauté et fait partie de la société égyptienne. Tout développement qui affecte la société égyptienne se reflète dans la faculté, sorte de développement interne. Suite à ma rentrée de l’Arabie Saoudite, j’ai vraiment remarqué beaucoup de changements dans notre société. Tout ce que vous m’avez présenté comme comportements de violence se produisent au sein de la faculté. Même si je ne les ai pas vécu à titre personnelle, mais je connais des personnes par nom qui ont été exposées à ces actes’’.

‘’Le motif principal derrière l’occurrence de ces actes c’est ‘’le gagne-pain’’, c’est une guerre. J’aboutis à une position mais un autre non, je prends, j’encaisse, j’arrache un bonus mais un autre non’’.

‘’Ça se limite à des besoins financiers. Mais j’ajoute que pour certains profs, ils traitent les gens avec affection et des passions personnelles. ‘’Sarah est bien, je la trouve adorable, donc elle est gentille. Au contraire, si monsieur X je ne le trouve pas adorable ni gentil, donc il va demeurer odieux pour le reste de sa vie, quel que soit ses capacités scientifiques’’.

‘’Le style de gestion. Il y a des administrations qui essayent de réduire le taux d’occurrence de ces actes quelque part. Par exemple, elles essayent de supporter ceux qui sont dans une position marginalisée en leur donnant un coup de main. Personnellement, j’ai aperçu des administrations qui au lieu de calmer la tempête ou diminuer ces incidents, au contraire elles étaient un environnement fertile pour l’occurrence de ces comportements. Diviser pour régner.’’

‘’La direction actuelle essaye de maintenir un équilibre dans la répartition des charges et donc dans la distribution des récompenses.’’

‘’ La génération intermédiaire ; les diplômés du début des années 90, est la génération la plus opprimée. C’est uniquement au cours de ces quelques dernières années, qu’ils ont commencé à percevoir des compensations’’.

‘’La conjoncture économique difficile exerce des pressions sur les familles, crée des troubles entre les gens et du coup la personne devient un coupable pour atteindre son objectif. Les conflits surviennent lorsque la boussole s'adresse à des personnes spécifiques ou lorsque la répartition des charges et des récompenses touche des personnes en particulier’’.

‘’ Avant de se rendre en Arabie saoudite, certains collègues n’ont pas réussi à compléter leurs thèses et l’administration n’a apporté aucun soutien. Au contraire, il y a eu des reproches et des accusations de défaut. Le changement du style de gestion de la direction actuelle a fait le contraire. Le style de gestion actuel incite les gens à soutenir leur thèse le plus vite possible ou dans les délais normaux. Le progrès considérable au niveau du style de direction et de la gestion du stress, est évident dans la différence entre les deux générations. Voyons le temps requis pour soutenir les thèses entre les deux générations’’.

‘’La nature de la personnalité de quelques profs, l’aspect affectif, je le déteste, donc je le bloque, donc je refuse les idées scientifiques qu’il me présente. L’évaluation subjective du travail.’’

‘’ La mise en place de règles de gestion est un facteur qui peut jusqu’à plus de 50%, atténuer le stress qui est la source des problèmes et le moteur des comportements violents.’’

‘’Je connaissais à l’époque plusieurs exemples de personnes qui n’ont pas pu supporter la soumission à ces actes. Mon collègue dans le même département n’a pas réussi à terminer sa thèse, il était vraiment entouré par trop stress ; familial et au sein du travail. Il a échoué à concilier entre ces sources de stress et finalement il a décidé de démissionner.’’

‘’Un autre collègue dans le département de la comptabilité a juste terminé l’année de qualification pour sa thèse de master et lui-même a démissionné. Il a fui l’environnement de travail répulsif et la rémunération trop basse et il n’avait aucun doute pour trouver un autre emploi plus attractif et bien rémunéré compte tenu ses compétences. Ces deux exemples ont pris leur décision de démission tôt. D’autres exemples ont quitté le travail après avoir épuisé les arguments juridiques (ils étaient licenciés parce qu’ils ont dépassé l’échéance légale pour terminer les thèses et par suite obtenir leur promotion).

‘’Je peux dire que le fait de bloquer, d’entraver l’évolution dans votre carrière est lié à ces comportements. La situation à l’époque était vraiment catastrophique. Deux femmes de mes collègues, au début de leur carrière, quand elles ont présenté leurs projets de thèse, elles n’avaient aucune assistance de la part du superviseur, aucun guide ou conseil sur les règles de base à respecter pour présenter une recherche scientifique, et surtout avec les difficultés de la discipline des statistiques. Ainsi, le résultat attendu était l’échec fatal. Une a préféré d’être une femme au foyer. L’autre a décidé de continuer mais au bout d’un certain temps, elle a reçu des attaques de plusieurs directions soit de son superviseur directe ou indirecte elle n’a pas pu y résister, et elle a démissionné’’.

L’agression dévoilée :

‘’On crie après vous, on vous injure à haute voix’’, oui surtout ‘’on vous injure’’ mais pas à haute voix. ‘’Menaces directes’’ non je ne pense pas. ‘’Se moquer de vous’’ si si, ça se passe fréquemment. ‘’On vous injure dans des termes obscènes’’, non, c’est inadmissible. Nous n’allons jamais l’accepter. Parce que si ça arrive un jour, je vais l’injurier à mon tour indépendamment de son titre ! ‘’ ‘’Être ridiculisé devant les autres’’ oui, ça se passait beaucoup, quand nous étions des assistants dans les cours de masters devant les étudiants extérieurs, c’était vraiment humiliant…. ou qu’on te dit tu es là pour quoi faire ? Tu es nul ! ‘’Des soupçons d’être psychiquement malade’’, ça arrive mais rarement, on doute sur vos capacités mentales.

‘’ Un assistant présente une recherche, le prof le jette à la figure ou le prof se moque de vous devant les autres…. ça se passe beaucoup’’.

‘’On vous injure, on vous ridicule…’’

Les motifs d’émergence de ces actes de violence :

‘’Ben la cause derrière ces actes est principalement, l’ego ou l’arrogance, l’autorité suprême’’

‘’ La nouvelle génération est plus mûre dans la prise de décision, hautement qualifiée et maîtrise la technologie ce qui se reflète positivement sur leurs décisions. Et c’est difficile de pratiquer de tels comportements à leur encontre. Ils bénéficient d’une liberté. Contrairement à notre situation, nous étions trop jeunes au début de notre carrière dans un domaine vague, les sources et les outils pour trouver l’information étaient limités, en plus, le superviseur au lieu de te guider, il vous frustrait…. Ainsi, la personne qui détient le pouvoir, ne pourra pas les manipuler, du point de vue de l’abus du pouvoir.’’

‘’Une autre raison, est liée à la personnalité, les gens sont complexés, orgueilleux, aiment taquiner les autres, j’ai réussi à obtenir la qualification HDR à l’âge de 39 ans et toi nom…’’

Les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence :

‘’Que ça soit des comportements de violence cachés ou dévoilés, leurs répercussions se manifestent clairement sur la catégorie des employés du bas de l’échelle tels que les nettoyeurs. Dans une période, je me souviens du directeur administratif de la faculté, qui était un exemple concret de l’abus de pouvoir, surtout contre cette catégorie. C’était une décision correcte quand le doyen a décidé de l’isoler de son poste. Puis les administratifs viennent en deuxième lieu’’

‘’Les fonctionnaires représentent le maillon le plus faible de la chaîne. Quand même, leur absence paralyse la faculté’’. Quand on évolue dans notre carrière, dès qu’on finit par à être membre du corps professoral, nous pouvons récupérer nos droits’’.

‘’ Leurs répercussions se manifestent clairement sur la catégorie des employés du bas de l’échelle tels que les nettoyeurs, ensuite les administratifs, puis les assistants/maîtres assistants et finalement le corps professoral’’.

Les antécédents de l’auto-aliénation (l’impuissance et l’insignifiance) :

‘’L’insignifiance est plus importante par rapport à l’impuissance. Je bénéficie déjà d’une marge de liberté dans l’exercice de mes tâches, c’est moi qui décide l’ordre des chapitres que je vais enseigner. Ce qui compte, c’est le sentiment d’enrichissement que je retire de mon travail. La valeur intrinsèque de mon travail. Parfois, quand je me rends compte que les étudiants en cours sont indifférents, je sens que j’ai perdu la valeur morale ou incorporelle du travail’’.

Les répercussions de la violence sur l’auto-aliénation :

‘‘ Je ne veux plus travailler. Le fonctionnaire perçoit un sentiment d’infériorité, je suis l’esclave de l’assistant’’

‘’L’assistant, il se rend au travail physiquement, il assure les travaux dirigés mais sans motivation ou il s’absente. Soit je viens ou je m’absente, aucune différence, je n’ajouterai rien de plus ni de moins. Je vais perdre la valeur intrinsèque du travail’’.

Les conditions liées à la tâche :

‘’ Si quelqu’un subi un acte tel que l’injure, le soutien de ses collègues ainsi que l’assistance de son superviseur, peuvent d’une façon directe, atténuer les effets négatifs d’un tel incident’’.

‘’L’assistance de ton superviseur qui te défend, qui t’aidera à la reprise de tes droits, il prendra des mesures contre le coupable, qui est à l’écoute de tes plaintes. Ce soutien est directement important.

‘’Les conditions de travail adéquates, ne sont pas vraiment importantes, si dans le milieu de travail, les gens s’entendent ensemble, ils pourront supporter les conditions de travail dures, et même les injures et les rémunérations basses. Parce qu’on ne fait qu’un’’.

‘’Les opportunités de promotion, a un impact sur les personnes qui attendent la chance pour grimper sur l’arbre du pouvoir pour obtenir une promotion, avant leur collègues. Ça touche plutôt les administratifs. Notre système de promotion est différent’’.

‘’Non, merci, je n’ai rien à ajouter de plus. Tu as bien couvert les aspects du sujet’’.

Entretien 3 : Durée de l’entretien : 40 minutes.

Profil du répondant :

Genre : Homme

Statut matrimonial : Célibataire.

Âge : +30 ans

Expérience : +10 ans

Titre : Maître assistant

Type de contrat de travail : CDI.

Parcours professionnel :

‘’Avant de joindre l’université, j’ai travaillé avec mon père quand j’étais au lycée dans le cycle moyen, ensuite arrivant à la terminale, j’ai travaillé dans la force de vente et puis un vendeur dans un supermarché. En deuxième année à la faculté, j’ai travaillé dans un magasin de papiers. Puis quand j’ai terminé mes études, je travaillé dans un restaurant, à la caisse. Ensuite, j’étais recruté dans la faculté, j’étais vraiment motivé, j’attendais ce moment 9 mois à l’avance ! J’ai débuté ma carrière à la faculté le 22 août 2006, ça me fait 12 ans maintenant de travail. J’ai commencé comme assistant dans le département de statistiques, j’assurais les travaux dirigés, les surveillances, les affaires des contrôles (c’est le service qui gère les examens, la livraison et la réception des copies des étudiants et produire des

résultats et la projection des résultats) et ceci pendant 10 ans. En 2015, j'ai obtenu mon master, et j'étais promu en tant que maître assistant. J'assure presque les mêmes tâches. En parallèle, je gère l'unité des services électroniques, et de même, je suis le coordonnateur académique adjoint du programme arabe des heures de crédit. J'enseigne dans la section arabe à part mes cours dans ce programme. Et pour une certaine période, j'étais le responsable du système d'info pour le même programme.''

Les actes d'agressions prudents :

''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante''. Dans les cours, parfois les étudiants disent aux professeurs qu'ils vont s'adresser vers les assistants pour qu'ils comprennent mieux les choses, et parfois de même, ils se trompent en donnant aux assistants le titre docteur X. À ce moment, les profs répondant aux étudiants ''les assistants sont nuls, ils ne comprennent rien'', cette information circule entre les étudiants au niveau de toutes les matières. Ce qui nuit à notre image et nos compétences ! Comme si ce prof a oublié qu'un jour il était à ma place ! Il sous-estime mon travail. Oui il assure le cours mais je complète ce qu'il fait. Je perçois un sentiment d'humiliation devant les étudiants.

''Accusations'' oui j'ai subi de tels comportements, et nous tous nous pouvons s'exposer à de tels actes. Une fois il fallait que je prépare une présentation pour le programme des heures de crédit en se basant sur le logiciel Prezzi que je maîtrise bien. Le jour de la présentation j'ai été surpris en voyant quelqu'un qui est venu m'accuser à tort, que j'ai préparé cette présentation, pour démontrer mes compétences, que je suis trop voyant, pourtant que je l'ai préparé car c'est un professeur qui m'a confié cette tâche. Un sens d'engagement pas plus. Au contraire, ça m'a pris 10 jours pour la terminer. C'était une perte de temps ! Un autre incident, moi je suis passionné par l'enseignement, jusqu'au point que je demandais d'effectuer des heures supplémentaires non payés, encore une fois j'ai reçu des accusations à tort, que je faisais ça pour donner des leçons privées et encaisser de l'argent. De même, quand j'assurais les activités de contrôle pour la 3ème année section arabe, un professeur a présenté une demande de mutation pour que j'effectue les mêmes tâches mais plutôt pour les études supérieures, j'ai entendu des accusations qui circulent que c'était ma propre demande parce que le contrôle des études supérieures est plus rémunéré. Actuellement, parce que je gère l'unité des services électroniques, j'effectue plusieurs tâches de gestion, d'enseignement et de vérification des dossiers des étudiants qui se présentent pour le programme arabe des heures de crédit, je reçois des accusations du type, mais pourquoi toujours on le choisi ? Pourquoi il détient tous ces postes ? Pourtant, ce n'est pas moi qui est à la recherche de postes, ce sont des missions confiées par les profs.

''On met vos capacités à prendre les décisions en question''. Oui le tuteur de ma thèse doctorale, a refusé que je rédige la thèse en anglais, sous prétexte que j'ai suivi un cursus d'éducation plutôt

arabophone. Pourtant, je sais bien mes compétences. Et sa décision à réorienter mon travail. Heureusement, j'ai la possibilité de revenir sur sa décision.

''Être traité comme si vous n'existez pas'', ou ça existe, je l'ai senti durant la préparation de mon master. Mon tuteur il sous-estimait mon travail, comme s'il n'aperçoit pas mon effort. Surtout quand je me suis comparé à un collègue qui le supervisait et qui a présenté une qualité de travail inférieure à la mienne, pourtant il l'a glorifié.

''Être abusivement critiqué', je ne l'ai pas perçu. 'Des mensonges sur vous dites aux autres'', ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', si, dans le même contexte des ''accusations''. On vous accuse puis, ces accusations à tort se répandent.

''Révéler des détails sensibles touchant la vie privée'', non, je ne l'ai ni vécu ni perçu à la faculté.

Les motifs d'émergence de ces actes de violence :

''La jalousie. Mon poste est convoité par mon collègue pourtant je ne l'ai pas choisi comme je l'ai expliqué.''

''La jalousie entre les membres du corps professoral est pour deux raisons : soit c'est une jalousie scientifique, liée à la publication des recherches, soit financière.''

''Le style de gestion. Sûrement. Le style de direction peut contraindre ces problèmes. Autrement dit, si c'est une jalousie pour motif financier, l'administration de la faculté peut l'entraver par le renforcement de la justice distributive par exemple. Fournir des opportunités égales pour que tout le monde profite, pour éviter les sentiments d'envie.''

''Les différences de pouvoir ; il y a des profs qui saluent les assistants comme s'ils étaient des rois !''

''Le stress financier, les conflits, et à ne pas négliger le contexte économique aussi bien que social ; Ces personnes ont réalisé leur objectif, mais moi non, parce que j'étais bloqué par ma situation économique et sociale, où j'habite… ça peut être un moteur qui le pousse à adopter ce comportement hostile. Pourtant, personne n'a joué un rôle dans ses circonstances. Jusqu'au point qu'il pense que même si les autres sont gentils avec lui, une méchanceté réside derrière cette bonté.''

''Non, je ne suis pour une interprétation liée à la personnalité de l'auteur. Personne n'est méchant par nature. Mais il y a des influences qui peuvent être tirées de l'enfance.''

‘’Je n’ai pas témoigné des incidents. Mais j’en ai entendu. Hier un de mes professeurs au sein de notre département, il nous a raconté, comment à l’époque les anciens professeurs les manipuler, en leur confiant des tâches humiliantes. Un assistant s’occupe des enfants, l’autre les veille à la plage, un troisième se charge des achats des fournitures de bureau, un quatrième effectue des entretiens…. Et en cas de refus, vous serez bloqué dans votre carrière, projet de recherche non accepté, soutenance reportée plusieurs fois…. La servitude, la soumission dans le vrai sens du mot.’’

L’agression dévoilée :

‘’On crie après vous, on vous injure à haute voix’’, je l’ai personnellement vécu. Le tuteur de ma thèse de master, il a un caractère hostile mais pas à tous les niveaux. Dans certains cas, il exprimé une bonté, mais dans d’autres non. Malheureusement, j’ai perçu des sentiments de violence graves dans ces situations. Avant la soutenance, il y a avait une condition de publier un article mais ça peut être localement. Il a insisté que ça soit dans un journal international, malgré la difficulté des processus. J’ai essayé de le convaincre qu’on publie l’article localement en le promettant de le publier plus tard dans une revue internationale. Il m’a injurié d’une façon extrêmement humiliante à haute voix. Je lui ai précisé que nous sommes coincés dans le temps, et si je ratte la période maximale pour soutenir la thèse qui est au bout de 3 mois suite à la composition du jury, il a m’a répondu : ça m’est égal, tant pis pour toi, qu’on la recompose une deuxième ou même une troisième fois…’’

‘’Les menaces directes, oui ça peut arriver, ça diffère d’une personne à l’autre. Suite à la soutenance de mon master, j’ai réfléchi à un autre tuteur plus performant et expérimenté dans le sujet que j’ai choisi pour ma thèse doctorale. Ce nouveau tuteur, a révélé à mon ancien tuteur, que ça sera un vrai honneur s’il accepte de joindre le comité de direction. Ce dernier a exprimé son plaisir. Mais ce n’était pas le cas. Dès que nous étions seuls dans son bureau, j’ai remarqué dans son regard et le ton de sa voix, tout à fait le contraire, il m’a menacé par des gestes méprisants, et verbalement ; « tu as choisi un auteur tuteur, c’est un acte de déloyauté, tu verras, comment je peux me venger ». Bien que je lui aie expliqué les arguments de mon choix qui étaient purement scientifique. Il a apparu convaincu, mais je sentais que derrière son silence, il y a quelque chose qui se prépare. Et ça a été, le jour de la présentation des projets de thèse, il a nié la connaissance du sujet, en précisant au comité, qu’il n’a aucune idée de ce que j’ai présenté comme travail, qu’il n’est pas responsable et qu’il refuse de participer à la supervision de la thèse.’’

‘’Le fait qu’on se moque de vous, ce n’est pas une question de moquerie, mais plutôt on vous dévalorise ou on dévalorise vos efforts.’’

‘’Être ridiculisé devant les autres’’, je ne l’ai pas touché. Mais je peux dire que si on te dévalorise donc on se moque de toi.’’

‘’On vous injure dans des termes obscènes, je ne l’ai pas perçu. Mais d’après les histoires racontées par les anciens profs, je peux dire que ça peut avoir lieu dans notre faculté. Les injures, les insultes, je pense que c’est plutôt lié à l’éducation de la personne.’’

‘’Des soupçons d’être psychiquement malade, ça peut arriver, mais rarement. Même si je ne l’ai pas fréquenté.’’

Les motifs d’émergence de ces actes de violence :

‘’L’agresseur traite les situations d’une façon subjective, un manque de respect pour lui, aucune excuse n’est acceptée. Nos propres actes blessent sa dignité, comment tu oses de choisir un autre tuteur ! En se basant sur les différentes situations que j’ai vécu avec lui, je peux dire qu’il a complétement changé dès qu’il devenu prof d’université, et avec chaque promotion obtenue, le sens de l’égo accroît.’’

Les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence :

‘’Je peux les classer comme suit : Les fonctionnaires, les agents de sécurité, les employés, et finalement le corps professoral.’’

Les antécédents de l’auto-aliénation (l’impuissance et l’insignifiance) :

‘’Ça dépend où je travaille. Par exemple, dans l’unité des services électroniques, c’est moi qui distribue les tâches. Par contre, dans le programme des heures de crédit, je suis un membre dans une équipe, oui j’effectue des tâches seul mais il y en a d’autres demandées par le coordonnateur académique. Je bénéficie d’une marge d’autonomie. Je participe mes opinions avec les employés et j’entends leurs propositions. Ça dépend aussi de la nature du chef, il y a celui qui s’intéresse aux détails, il veut être au courant de tout ce qui se passe. Il y en a un autre, qui me garantit une marge de manœuvre sans perturber l’ordre général du travail.’’

‘’Je suis conscient de l’importance de mon rôle dans le fonctionnement global de la faculté. Surtout récemment, auparavant, mes chefs ne se rendaient pas compte de mes compétences qui étaient plutôt masquées. Maintenant, je sais bien mes objectifs.’’

‘’ La perte du sens, pour moi est plus importante pour moi par rapport à la perte de l’autonomie. Le fait que le chef nous guide dans l’exercice des tâches, c’est pour l’intérêt général. Mais, si on me confie des tâches superficielles ou dépourvues de sens, je ressentirai un malaise. Une tâche routinière qui a un sens ou une valeur, je serai prêt à l’effectuer. Je refuse les tâches qui engendrent des pertes de temps ou de ressources. Dans la direction de l’unité des services électronique, je gère mes subordonnées qui veulent quitter, j’essaye de régler leurs problèmes, je les guide, je sens que je fais quelque chose d’important. Si je perds le sens, je vais démissionner.’’

‘’Tout ce que j’effectue comme travail, me procure un sentiment d’accomplissement personnel.’’

Les répercussions de la violence sur l’auto-aliénation :

‘’Il y aura des victimes qui vont essayer de prouver le contraire pour améliorer leur image. D’autres qui vont préférer de démissionner ou d’être mutés. Je n’arrive plus à supporter le lieu de travail. J’ai perdu mon engagement affectif, je me rends au travail pour gagner ma vie et c’est tout. Je suis présent physiquement et non mentalement, j’exerce le minimum qui suffit pour maintenir le rythme du travail.’’

‘’Moi personnellement, avant de subir ces actes, j’admirais la faculté, jusqu’au point que je disais à mes collègues que je suis prêt à venir les vendredis pour balayer et nettoyer, parce que je l’aime, j’aime chaque coin dans la faculté. Actuellement, je viens uniquement pour exercer les tâches que j’aime tel que l’enseignement, et je quitte après. J’ai pensé même à démissionner en cas où ils ont refusé le sujet de la thèse doctorale. Parce que j’ai senti que j’ai perdu 12 ans de ma vie dans un département qui bénéfice d’une mauvaise réputation par le fait de bloquer l’évolution de ses membres, et finalement, j’ai échoué. Je ne veux plus continuer dans cet endroit. Et mes compétences me permettront de trouver un autre emploi facilement ou même je peux monter mon propre projet. Je sens que suis dans une guerre ; il y a des personnes qui ne veulent pas que j’aboutisse à mon objectif. Le premier projet de thèse que j’ai présenté depuis un an était refusé pour des raisons plutôt subjectives et non scientifiques. Je veux le bloquer, je ne veux pas qu’il termine tôt.’’

Les conditions liées à la tâche :

‘’Les opportunités de promotion ne comptent pas pour moi. Ce qui compte vraiment pour moi, c’est le soutien des collègues et l’assistance du superviseur. Le support moral des deux côtés, collègues et chefs à niveau égal. Les conditions matérielles de travail ne changent rien. Même si j’encaisse une rémunération attrayante, au bout d’un certain moment, je ne pourrai plus supporter.’’

AGENT DE SÉCURITÉ

Entretien 4 : Durée de l’entretien 44 minutes.

Profil du répondant :

Genre : Homme

Statut matrimonial : Veuf.

Âge : +50 ans

Expérience : 30 ans

Titre : Agent de sécurité.

Type de contrat de travail : CDI.

Parcours professionnel :

‘’J’ai débuté ma carrière à l’université Ain Shams dans la faculté de droits. Mais, dès le premier jour, il y avait des manifestations et des troubles. J’ai senti que je ne peux plus travailler dans cet environnement. J’ai présenté une demande de mutations. Et j’étais transféré vers la faculté de commerce, où je travaille actuellement depuis 1989. Au cours des premières 4 années, je contrôlais la sécurité d’une salle de cours que (on l’appelle stade, à cause de sa grande capacité d’accueil). Ensuite, avec l’inauguration du département français, j’étais nommé pour assurer les fonctions de sécurité, et c’était depuis 1993, et jusqu’à présent. Je viens chaque jour vers 7h du matin, je commencer par brancher l’électricité, s’assurer que tout fonction bien au niveau des aspects matériels, j’assiste de même les profs et les étudiants, faire des photocopies, affichage des annonces, des emplois d’examens, préparation de la fiche de présence des profs de Ain Shams, et en cas de problème avec un étudiant, je présente un rapport au coordonnateur.’’

Les actes d'agressions prudents :

‘’J'ai subi des accusations. Celui qui m'a accusé voulait m'exclure du département. C'est le coordonnateur français qui s'est rangé de mon côté.

‘’Des humiliations ou que quelqu'un me blesse, non je n'accepte pas ! Mais parfois je sentais qu'il voulait que je quitte, sorte de discrimination religieuse. Ils ne veulent plus que je continue. 'Être abusivement critiqué', non personne et même je ne sais pas si ça s'est passé avec mes collègues ou non. Je suis presque enfermé dans le département français.

‘’On juge votre travail de façon incorrecte et blessante’’, mon travail est bien réputé, même aux yeux des français. Pourtant, je n'ai pas reçu la reconnaissance que je mérite. J'ai présenté une demande pour le prix du meilleur employé, après 30 ans d'expérience. Je m'investis au-delà mon descriptif de poste, c'est vraiment quelque chose qui me blesse.’’

‘’Rumeurs, oui je l'ai vécu personnellement. L'intervention dans la vie privée, je ne l'ai pas perçu. Même si je ne l'ai pas noté au sein du département français, mais, ça peut arriver dans la faculté. Je suis isolé, je ne veux pas rentrer en contact avec mes collègues, parce qu'ils propagent des rumeurs. Une fois, j'ai su qu'ils ont circulé une information que j'encaisse une rémunération supplémentaire en plus par des moyens qui ne sont pas forcément légales. Et c'était un mensonge. J'ai présenté un rapport à mon chef, qui a essayé de me calmer, en disant que c'est une blague.’’

‘’Si ! Je me suis souvenu, lors de l'incident qui causé le départ du fonctionnaire du département français, beaucoup de rumeurs se sont propagés, qui ont blessé son image, j'ai entendu : ‘’il a quitté le département, parce qu'il a été accusé de tentatives d'harcèlement de la secrétaire dans la salle de bain…!’’

Les motifs d'émergence de ces actes de violence :

‘’Chaque personne veut atteindre un poste, ou un titre, et il le fait par tous moyens, même s'il va nuire à son collègue qui le bloque ou qui en concurrence avec lui, c'est ce qui se passe dans la faculté, et dans le pays en général. Si tu travailles beaucoup tu seras fortement sanctionner, si tu travailles à un niveau moyen, tu seras moyennement sanctionner, alors que si tu ne travailles pas, mais tu maintiens de bonnes relations avec les supérieurs tu seras promu ! Je crois vraiment en cette opinion.’’

‘’La conjoncture externe, peut aussi avoir une influence.

‘’L'auteur utilise n'importe quel moyen pour prendre la place de son collègue.’’

‘’Le stress aussi peut jouer un rôle’’.

‘’Si la personne ne souffre pas de problèmes financiers, il n’aura pas recours à de tels comportements. Si la personne perçoit la déviation de son chef, il pourra l’agresser.’’

‘’Oui, c’est ça personnalité, orgueilleux ! L’amour de soi-même.’’

L’agression dévoilée :

‘’On crie après vous, on vous injure à haute voix’’, je ne l’ai pas noté. Ça peut arriver au sein de la faculté, mais pour moi, c’est inacceptable.

‘’Les menaces directes, non je ne l’ai pas perçu’’

‘’Le fait qu’on se moque de vous, ‘’Être ridiculisé devant les autres, oui ça arrive, devant mes collègues les agents de sécurité.

‘’On vous injure dans des termes obscènes, non, je ne pense pas. Quand même, j’aimerais mentionner qu’au cours d’une période donnée, nous tous, on souffrait du directeur des affaires générales, non respectable, violent et méchant. Vraiment, nous avons sentis un sentiment d’apaisement, quand le doyen actuel l’a isolé. Il humiliait les gens, ils insultaient les fonctionnaires…’’

‘’Des soupçons d’être psychiquement malade, j’ai remarqué que quand un directeur stricte, ferme, qui installe un système de travail, est recruté, ses subordonnés commencent à se moquer de lui, en affirmant qu’il n’est pas normal.’’

Les motifs d’émergence de ces actes de violence :

‘’À mon avis, c’est pour maintenir le bon fonctionnement du travail. Même si ces actes sont qualifiés comme actes de violence. Le chef du département de sécurité, il crie après ses subordonnés ou les injures à haute voix, pour réserver une bonne image dans l’esprit du doyen, et par suite, maintenir son poste ou même plus, bénéficier d’une promotion.’’

Les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence :

‘’Les fonctionnaires, puis nous les agents de sécurité. Nous sommes toujours les fautifs dans les yeux de tout le monde, nous avons l’impression qu’ils peuvent nous écraser sous leurs pieds, parce que nous supportons toutes les tâches.’’

Les antécédents de l'auto-aliénation (l'impuissance et l'insignifiance) :

‘’Je sais bien ce que je dois faire, personne ne me dicte mon travail, mais j'ai toujours recours à mon chef, ou le coordonnateur surtout en cas d'enquête. ‘’

‘’Je sens que j'effectue un travail important, qui dépasse le descriptif de mon poste. Je porte toutes les tâches du département. Je présente un service aux gens, je joue un rôle dans le succès du département. Quand je m'absente un jour, le fonctionnement du département se perturbe.’’

‘’Je me rends au travail, parce que je sens que je présente quelque chose de plus, précisément au département français. Si je travaillais avec mes collègues hors le département, je n'allais pas avoir le même sentiment parce que nous, les agents de sécurité, nous sommes nombreux, donc je ne pouvais percevoir le retour de mon travail, ici je suis seul. Je touche tangiblement l'impact de mon travail, et ma notoriété. J'utilise toutes mes compétences dans l'exercice de mes tâches. Mais en été, avec l'absence des étudiants mon travail est ennuyeux.’’

Les répercussions de la violence sur l'auto-aliénation :

‘’Si quelqu'un a subi ses actes, il doit quitter le travail. Je me souviens de l'incident qui s'est passé ici au département entre un fonctionnaire et ce directeur des affaires générales, il n'a pas pu supporter les moqueries et les humiliations et il a quitté. Moi, si un jour je témoigne un incident, je me rangerai du côté de la victime, quelles qu'en soient les conséquences. Je sens qu'on exerce des pressions pour que ces gens quittent. À titre personnelle, je vais présenter le passage à une pré-retraite. Et même les employés quittent. Ou bien je me rends au travail, mais j'exercerai uniquement mes tâches précisent dans la fiche de poste, un agent de sécurité, pas plus. Je n'accepte pas l'évaluation médiocre ou non objective de mon travail, ça c'est passée une fois, et j'ai pu récupérer mes droits auprès le département de règlement des différends à l'université. ‘’

Les conditions liées à la tâche :

‘’L'assistance du superviseur, compte pour moi. Je l'ai perçu personnellement, quand j'ai subi un problème, un des profs, s'est rangé de mon côté, parce qu'il connaît ma conduite.’’

‘’ Les collègues personne ne se rangent dans ses cas du côté de son collègue. La rémunération même si c'est attrayante, ne changera rien, ni les promotions. La victime doit se venger par tous moyens pour récupérer ses droits.’’

‘’J’ai témoigné un acte ici au département, c’était un incident entre le coordonnateur français qui a humilié et le fonctionnaire. Ce dernier n’a pas supporté cet acte, il l’a insulté et il allait le frapper. Il y a eu une grande enquête à l’université, le président de l’université le lui a précisé que le maintien de son poste est conditionné par son excuse. Au début, il a totalement refusé, sous pressions, il a finalement accepté, mais il a été muté. Son chef ne l’a pas soutenu. Au contraire, il a jeté l’huile sur le feu. Il s’en fout de lui, il est un simple fonctionnaire, facilement remplacé. L’ancien directeur des affaires générales (qui occupait le poste avant celui isolait par le doyen) était toujours à l’écoute de tout le monde, se rangeait du côté de ses subordonnés. Il a soutenu ce même fonctionnaire plusieurs fois.’’

FONCTIONNAIRES

Entretien 5 : Durée de l’entretien : 50 minutes.

Profil du répondant :

Genre : Homme

Statut matrimonial : Marié.

Âge : +50 ans

Expérience : +20 ans

Titre : Responsable ascenseur

Type de contrat de travail : CDI.

Parcours professionnel :

En 1994, j’ai débuté ma carrière dans la direction d’ingénierie à l’université Ain Shams et ceci pour une année, comme blanchisseur. Puis, en 1995, j’ai été muté vers la faculté de commerce en tant que responsable de l’ascenseur. Les fonctionnaires sont gérés par la direction générale qui parmi les divisions de la gestion du personnel. Je commence mon travail vers 6 :30-7 ou 8h du matin maximum. Je branche les ascenseurs et je veille à l’inspection des cabines pour prendre les mesures nécessaires en cas de problèmes qui touchent les différentes composantes, et ceci 2 ou 3 fois par semaine. Si je détecte un problème je reviens vers la direction générale, le directeur général de la faculté et l’entreprise qui se

charge des entretiens et des réparations. C'est moi qui signe la fiche de maintenance. J'ai des fonctionnaires qui sont sous ma direction.

Les actes d'agressions prudents :

''Oui, il y a des rumeurs, on attend que c'est le doyen qui n'a pas signé pour qu'on encaisse les bonus. Pourtant, c'est un autre département qui bloque les bonus. Je me souviens aussi d'un incident de détournement, il y a quelques années, beaucoup de rumeurs ont touché le doyen, les vices-doyen. Pourtant, il fallait accuser le directeur de la caisse, qui doit vérifier les reçus. Beaucoup de rumeurs ruinent la vie des gens en leur causant des sanctions. Et on répète ces rumeurs sans se rassurer de la vérité.''

''Des actes d'humiliation bien sûr. Entre les profs et les assistants ; les assistants ne s'entendent pas avec tous les profs, et les profs ne sont pas tous des partisans du doyen. C'est ce que j'ai noté. De même, l'humiliation entre les employés, ou entre l'employé et son directeur.

Les motifs d'émergence de ces actes de violence :

''La personne qui s'investit dans son travail et qui exprime son engagement, ses droits sont perdus. Un employé qui se fatigue au travail et un autre moins sérieux mais qui arrive à manipuler ses chefs, et par suite il encaisse des bonus ; "les chouchous du boss". Ce qui crée des rancœurs. Le directeur préfère ce type, qui le glorifie. ''

''Les aspects financiers ont changé les gens. La conjoncture économique est difficile''

'' Les grands pays, installe un système qui aide les gens à réussir.''

''L'injustice mène à l'explosion''.

L'agression dévoilée :

''Être ridiculisé devant les autres', oui ça se passe, surtout entre les profs. Quand un prof obtient une promotion, et un autre vient le saluer en souriant, les autres commence à ridiculiser ce dernier, qui est venu saluer ce prof promu pour un recherche d'intérêt''

''Cet acte ne se passe pas entre nous les fonctionnaires ; nous sommes tous pauvres les uns que les autres.''

''Les menaces directes, oui ça existe, une personne peut transmettre une information falsifiée pour nuire à une autre et le menacer qu'il sera muté''.

‘’On crie après vous, on vous injure à haute voix’’, j’ai vécu un sentiment de coercition, quand un jour il y a eu un accident dans l’ascenseur qui était dû au fait de non-respect des règles de sécurité, ce n’était pas ma faute ! L’auteur était un invité ; un responsable bien connu, qui contacté les agents de sécurité, les pompiers…. Il m’a injurié à haute voix, , j’ai refusé sa manière humiliante ! Le superviseur des agents de sécurité a essayé de me défendre, il l’a insulté, il n’a pas répondu pour essayer de calmer la situation. Au contraire, mon superviseur direct, il était nouveau dans son poste, il ne me connaissait pas suffisamment, et il a rédigé un rapport à mon encontre. Bien que j’aie assisté au secours des blessés !’’ Mais je n’oublie pas le rôle de l’administration actuelle de la faculté qui m’a soutenu pour que mon superviseur change son rapport. L’administration présente est la meilleure par rapport aux autres.

Généralement, ces actes peuvent arriver mais très rarement, il y a des profs qui sont vraiment hautement éthiques et respectueux dans tous les départements. Quand même, il y en a d’autres qui souffrent à ce titre’’.

‘’On vous injure dans des termes obscènes’’ oui, ça peut arriver partout mais rarement. Ça peut arriver aussi entre un employé et les étudiants et vice-versa’’.

‘’Les cris, les injures, l’humiliation, peuvent émaner des étudiants vers nous les fonctionnaires. Si un prof précise au fonctionnaire que personne ne rentre après lui, à ce moment, l’étudiant attaque le fonctionnaire. Parfois, l’employé subit des actes d’humiliation de la part des étudiants’’.

‘’Des soupçons d’être psychiquement malade’’, ça ne se passe pas de cette manière. C’est plutôt le fait de créer une image négative de la personne et la circuler. Je crée une image pour une personne, qu’il est mal élevé, pourtant il ne l’est pas. Ou convaincre les gens que ce prof est violent ou provoquant, juste parce qu’il ne dit pas des blagues en cours’’.

Les motifs d’émergence de ces actes de violence :

‘’Mentir pour maintenir un poste’’.

‘’Une seule personne qui détient 3 ou 4 postes alors qu’une autre ne détient rien. Par suite, celui qui gère plusieurs postes, encaissera plus de bonus et les autres non. Tu provoques les gens, tu contrôle leur gagne-pain, absence de justice’’.

‘’Le doyen vous dit en cas d’infraction venez me voir, mes portes sont ouvertes. Mais réellement, soit il est occupé, soit le secrétariat vous empêche de rentrer. Les portes sont fermées….’’

Les catégories les plus vulnérables aux comportements de violence :

Les fonctionnaires. Ça peut arriver partout comme je l'ai mentionné. Mais nous sommes les plus touchés.

Les antécédents de l'auto-aliénation (l'impuissance et l'insignifiance) :

''Je sais bien le travail que je dois effectuer. Mais je ne peux pas rendre les décisions seules. La décision passe par plusieurs directeurs tels que le directeur des achats jusqu'au doyen. J'aime bien exprimer mon opinion et que je sois convaincu par la décision prise. La décision passe par plusieurs directeurs jusqu'au doyen''.

''Je sens que ma tâche est importante et en même temps humanitaire, je sers tout le monde, les profs, les personnes âgées, les handicapés. Je ne le trouve pas routinier comme un vendeur des légumes par exemple. Si je ne n'aime pas mon travail, je serai désintéressé, et là on peut s'attendre à des accidents. Une fois, ils ont essayé de me convaincre de signer sur un papier, en offrant un pot-de-vin, j'ai refusé, par peur du désastre qui pouvait avoir lieu.''

''L'indépendance dans l'exercice des tâches, et l'intérêt de ce que je fais, les deux sont importants pour moi''.

Les répercussions de la violence sur l'auto-aliénation :

''Un jour, un prof, un prof s'est disputé avec moi. Je ne me suis pas tremblé au contraire je suis resté ferme. Je me suis rendu lendemain au travail comme si rien ne s'est passé. Il n'est pas meilleur que moi. Moi et lui nous faisons tous partis de la direction. Je travaille consciencieusement.''

'' Si des rumeurs se propagent sur l'existence d'une relation entre une femme et son collègue, ça nuit plutôt à la réputation de la femme. L'homme, se rendra normalement au travail''

Les conditions liées à la tâche :

''L'assistance de l'autorité supérieur ; le doyen, les vices-doyens et non pas le superviseur directe. Ils vont me soutenir, et ils me fournissent une motivation.''

''Les collègues ne vont rien faire.''

''Un système de rémunération équitable, satisfait plutôt les hypocrites. Dans un bon nombre de cas, on souffre d'injustice distributive, dans ce cas je m'adresse vers le doyen, tu es responsable par ce que c'est

toi qui se trouve au sommet de la pyramide, pourquoi tu ne te rends pas compte que les bénéficiaires sont toujours les mêmes. On doit t'accuser.''

''Le système de gestion est la clé du jeu. Comment traiter les gens pour les gagner.''

---

3. Les Grilles d'analyse des entretiens

Les employés : <u>ANALYSE VERTICALE (par individu) :</u>

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
Profil	Homme, marié, +50 ans, 20 ans expérience, CDI.	Femme, divorcée, +30 ans, 15 ans expérience, CDI depuis 2015	Homme, marié, +35ans, 7 ans expérience, CDD.	Femme, célibataire, +40ans, 25 ans expérience, CDI.	Femme, célibataire, +40 ans, 24 ans expérience, CDI.
Parcours Prof	▪ Élevage oiseaux et animaux; ▪ Restauration ; ▪ Auditeur externe/Univ Ain Shams ; ▪ Gestion affaires étudiants système éducation ouvert ; ▪ Administratif de rang supérieur à l'unité des services électroniques	▪ Magasin de vêtements ; ▪ Infirmière assistante hôpital spécialisé Ain Shams ; ▪ Fonctionnaire unité de développement humain faculté de commerce ; ▪ Administrative division des affaires des étudiants ; ▪ Administrative système éducation ouvert ; ▪ La caisse ; ▪ Administrative de rang supérieur au département des études supérieures	▪ Manager de nuit hôtel El Salam ; ▪ Administratif dans le département de la bienveillance des jeunes à la faculté de commerce. ▪ Participe aux surveillances des examens et les affaires de contrôle. ▪ Supervision des terrains de jeux. ▪ Administratif en milieu de carrière au département de la bienveillance des jeunes	▪ Administrative département des avantages et des bénéfices du corps professoral à la faculté de commerce; ▪ Administrative département des archives ; ▪ Retour au département des avantages et des bénéfices du corps professoral ; ▪ Spécialiste sénior au titre de directeur général ; ▪ Spécialiste senior au titre de directeur général au département des bénéfices du corps professoral	▪ Représentante des ventes dans plusieurs endroits ; ▪ Administrative département affaires des étudiants ; ▪ Administrative secrétariat du vice doyen service société et environnement ; ▪ Administrative secrétariat du vice doyen affaires des étudiants ; ▪ Administrative secrétariat du doyen ; ▪ Responsable administrative dans le programme des heures de crédit
	▪ Refus injustifié	▪ Des gens qui écrasent	▪ Oui, on peut	▪ ''On juge	▪ ''Accusations'', ça

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
Actes d'agression prudente	d'intégration dès le début ; ▪ Rapports falsifiés à mon encontre ; ▪ Séries de plaintes ; ▪ Tâches difficiles, blocage par tous moyens pour que j'échoue et je quitte. ▪ J'étais témoins de plusieurs incidents ▪ J'ai signalé des rumeurs, mensonges, intervention dans la vie privée parmi mes subordonnés	les autres pour atteindre leur but ; ▪ Une personne qui met quelqu'un dans sa tête et il arrive à le détruire ; ▪ Il se cache, il le fait par le biais d'un autre ; ▪ ''Accusations'' oui ça arrive ; ▪ ''Des humiliations/ injure de vos opinions'' oui ça arrive ; ▪ ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante'', beaucoup ; ▪ ''Des mensonges sur vous dites aux autres'', ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', beaucoup/env employés publics ; ▪ ''Révéler des détails sensibles touchant la vie privée'', beaucoup ;	trouver un salarié qui déclenche un acte de violence par le biais d'un autre pour qu'il demeure non identifiable ; ▪ ''Accusations'', oui je l'ai noté beaucoup ; ▪ ''Des humiliations/ injure de vos opinions'' oui ça arrive, d'un administratif vers un fonctionnaire ou d'un prof vers un administratif ; ▪ ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante'', si si beaucoup, secteur privé évaluation basée sur les compétences ici sur les relations avec les chefs/ les chouchous du boss ; ▪ ''Des mensonges sur vous dites aux autres'', ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', beaucoup ; ▪ ''Révéler des détails sensibles touchant la vie	votre travail de façon incorrecte et blessante'', non, chacun mérite la rémunération qu'il mérite ; ▪ ''Accusations'', si ça se passe beaucoup au sein du département des affaires des étudiants ; ▪ ''On met vos capacités à prendre les décisions en question'', on quelque sorte, oui ; ▪ ''Des humiliations/ injure de vos opinions'', oui je me souviens d'un incident, ma collègue qui a subi un acte de violence, quand un prof l'a giflé, ▪ ''Être abusivement critiqué', oui et entre les collègues ; ▪ 'Des mensonges sur vous dites aux autres'', ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', non. ▪ ''Révéler des	arrive. L'origine est la direction supérieure. ▪ ''Des humiliations/ injure de vos opinions'', je ne perçois que des humiliations depuis que je suis rentrée des USA.'' ▪ ''Être abusivement critiqué'', oui, je l'ai personnellement vécue, l'auteur était un membre de la direction générale ; ▪ ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante'', si si , l'histoire ne porte plus sur votre travail, c'est plutôt ta capacité à te rapprocher de la direction, les chouchous du boss ; ▪ ''Des mensonges sur vous dites aux autres'', sûrement, je sens la peur qui monte, j'évite les contacts avec les gens, je préfère être isolée ; ▪ ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', oui, certainement. ▪ ''Révéler des détails sensibles touchant la vie privée'', sûrement, c'est par défaut.
Actes d'agression prudente					

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
Actes d'agression prudente			privée'', je ne pense- guerre professionnelle plutôt que personnelle ; ▪ ''Être abusivement critiqué'', oui ça arrive beaucoup, un collègue propage des informations falsifiées portant sur ma performance auprès de notre chef, qui commence à me critiquer et douter sur la qualité de mon travail, et il profite, fait de son mieux pour qu'il m'exclue et pique ma place.	détails sensibles touchant la vie privée'', si si, d'une façon très frappante ;	
Motifs émergence actes Agression prudent	▪ Absence de gestion ; ▪ Diviser pour régner ; ▪ Mauvaise gestion ; ▪ Éducation médiocre ; ▪ Absence d'enquête sur des faits ; ▪ Personnalité de l'auteur ; ▪ Environnement du travail+ personnalité de l'auteur+ soutien du chef de l'auteur qui se base sur l'écoute et non sur des faits ; J'étais témoin de plusieurs incidents de violence ;	▪ Des gens qui ont beaucoup de temps libre et qui en profitent pour bavarder ; ▪ Ça arrive dans les départements qui n'ont pas de vraies charges de travail ; ▪ Ça diffère d'un département à l'autre ;	▪ La promotion, la recherche d'un bénéfice ; ▪ Surtout les bénéfices financiers, ▪ L'environnement interne du travail, L'aspect affectif on joue sur la dimension humaine ; ▪ Le contexte financier ne joue pas un rôle, c'est plutôt la personnalité de l'agresseur.	▪ Faibles âmes ; ▪ Des gens qui ont beaucoup de temps libre ; ▪ La personnalité de l'agresseur qui fait tout pour arriver à son but ; ▪ Le style de gestion, non ; ▪ Le contexte social, l'éducation de la personne et ses origines ; ▪ Le contexte économique,	▪ Le contexte social de l'agresseur. L'environnement dans lequel il était éduqué. ▪ La conjoncture économique, non. C'est une question d'éthique. ▪ Le contexte du pays s'est reflété négativement, depuis la révolution de 2011, les gens ont mal compris le concept de la liberté d'expression ; ▪ Le style de gestion joue un rôle. La manifestation du contexte social de l'agresseur est

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
	▪ Système de rémunération non attrayant ; ▪ Reconnaissance insuffisante ; ▪ Reconnaissance financière ; ▪ Bureaucratie excessive.			je ne pense pas.	favorisée par le style de gestion, qui peut faciliter ou au contraire entraver la possibilité que la personne déclenche tel ou tel acte de violence.
Agression dévoilée **Agression dévoilée**	▪ Oui certainement ces comportements peuvent avoir lieu dans notre faculté ; ▪ Le fait de nuire à la réputation de notre unité nous touche profondément ; ▪ Le fait qu'on vous injure, qu'on se moque de vous, être ridiculiser devant les autres ; ▪ Les actes qui tombent fréquemment : le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix, les menaces directes, qu'on se moque de vous, être ridiculisé devant les autres ; ▪ <u>À l'exception :</u> le fait qu'on vous injure dans des termes obscènes ou dégradants et des soupçons d'être psychiquement malade.	▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', si si beaucoup/ la plupart des cas entre les employés/ chef vers subordonné, parfois/ subordonné vers chef, parfois ; ▪ ''Les menaces directes'' non, ▪ ''Le fait qu'on se moque de vous'', fréquemment ; ▪ ''On vous injure dans des termes obscènes'', ça peut arriver ; ▪ ''Être ridiculisé devant les autres'', ça peut arriver ; ▪ ''Des soupçons d'être psychiquement malade'', non.	▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', ou ça existe ; ▪ ''Les menaces directes'' oui ça existe et parfois l'auteur est le doyen ; ▪ 'Le fait qu'on se moque de vous'', oui ça peut arriver ; ▪ ''On vous injure dans des termes obscènes'', oui ça peut arriver, mais plutôt dans la catégorie des fonctionnaires et non pas les employés ; ▪ ''Être ridiculisé devant les autres'', oui ça peut arriver, surtout durant les réunions ; ▪ ''Des soupçons d'être psychiquement malade'', ça se passe par le fait de nuire à la psychologie de la cible jusqu'à elle se sente émotionnellement perturbée.	▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', oui, ça existe. Je l'ai bien noté quand je travaillais dans l'archive ; ▪ ''Les menaces directes'', non pas du tout. Même si ça se passe c'est dans une mesure très limitée ; ▪ 'Le fait qu'on se moque de vous'', non ; ▪ ''Être ridiculisé devant les autres'', non de même ; ▪ ''On vous injure dans des termes obscènes'', non, pas du tout. ▪ ''Des soupçons d'être psychiquement malade'', non je ne l'ai pas noté. ▪ Notre département est calme, dans d'autres	▪ C'est rare dans notre société que l'agresseur soit évident pour tout le monde. ▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', si si. Les profs sont d'habitude à l'origine de ses actes ; ▪ ''Les menaces directes'', oui ça existe. Un de mes collègues a subi cet acte. ▪ 'Le fait qu'on se moque de vous'', oui, fréquemment. Je l'ai vécu personnellement, suite à mon retour des USA ; ▪ ''Être ridiculisé devant les autres'', oui, oui, surtout durant les réunions ; ▪ ''On vous injure dans des termes obscènes'', c'est par défaut. Des insultent qui blessent et marques plus que les gifles. ▪ ''Des soupçons d'être psychiquement malade'', non, non, je ne l'ai pas noté.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
				départements plus agités, on distingue des tragédies comme le système d'éducation ouvert.	
Motifs émergence actes agressions dévoilées **Motifs émergence actes agression dévoilée**	▪ L'auteur est bien supportée/ bénéfice du soutien de l'autorité supérieure ; ▪ L'environnement social surtout des étudiants quand ils sont les auteurs de ces actes (physiques et verbales) ; ▪ L'extrémisme religieux (actes vécus par mon subordonné) ; ▪ L'environnement culturel, la conscience et l'éducation.	**Motifs pour les deux types de violence :** ▪ J'écrase les autres pour gravir les échelons ; ▪ Vous êtres sérieuse au travail- vous êtes sujets de rumeurs qui touche votre performance pour piquer votre place (je l'ai vécu personnellement) ; ▪ Se baser sur l'écoute et non sur les fait ; ▪ La recherche d'un statut ; ▪ Le contexte social de l'agresseur ; ▪ La personnalité de l'agresseur qui a les dents longues ; ▪ Le système de gestion qui se base sur l'écoute ; ▪ Le genre, un jeu de séduction.	▪ Le favoritisme du chef, les chouchous du boss qui peuvent eux-mêmes, être les auteurs ; ▪ L'aspect affectif règne ; ▪ Managers orgueilleux, préfèrent les employés qui glorifient leurs actions ; ▪ L'abus du pouvoir ; le directeur qui un jour était victime, maintenant il détient le pouvoir, c'est son tour.	▪ La personnalité de l'agresseur ; ▪ L'absence ou plutôt la mort de la conscience ; ▪ L'abus de pouvoir ; ▪ Ni le contexte économique, ni social ni le style de gestion ; ▪ Le stress au travail, non au contraire. ▪ Le temps libre est un facteur moteur.	▪ Une personne qui vit une vie médiocre à tous niveaux. Elle est dépourvue de tout ; surtout le pouvoir et l'argent. Tout d'un coup, elle atteint un poste, elle détint le pouvoir et elle encaisse une rémunération remarquable ; ▪ L'orgueil qui émerge ou le besoin qu'a l'ego de se sentir à la hauteur ; ▪ Contrairement à une autre personne qui souffre économiquement, mais qui est digne et de caractère noble ; ▪ La personnalité de l'agresseur ; ▪ Le genre, tu es belle, tu me plais, et donc tu resteras en paix, et vice versa ; ▪ Non le stress ne joue pas un rôle ; ▪ Les conflits d'intérêt qui ressemblent au conflit sur le trône ; ▪ Cet état de tension change le comportement des gens. Je cherche à occuper un poste, j'améliore mes relations avec mon chef. Dès que j'atteins mon objectif, la sensation

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
					du pouvoir modifie mon comportement ; ▪ Religiosité extrinsèque, absence de principes.
Catégories plus vulnérables aux comportements de violence **Catégories plus vulnérables aux comportements de violence**	▪ Violence cachée ou dévoilée : fonctionnaires, puis agents de sécurité ensuite administratifs et finalement le corps professoral. ▪ Fonctionnaires et agents de sécurité, le maillon le plus faible de la chaîne ; ▪ Profs disposent de la science et non pas de l'éthique ; hors système de gouvernance éthique.	▪ Toutes catégories au sein de la faculté peuvent subir ces actes ; ▪ Nous sommes tous des êtres humains ; ▪ Nous parlons tous, nous commettons des fautes ; ▪ Nous sommes tous des êtres humains, ▪ C'est uniquement une différenciation au niveau des titres ; ▪ Ces actes sont de nature humaine.	▪ Un taux de fréquence élevé parmi les fonctionnaires, ▪ Agents de sécurité, non, ils sont dans une situation égale ; ▪ L'occurrence est fréquent parmi les administratifs ; ▪ De même les profs, surtout en cas de conflit de pouvoir ou de statuts, climat de travail conflictuel ; ▪ Pour les assistants et les maîtres assistants le climat est plus fluide.	▪ Je ne pense pas que le corps professoral ni les assistants subissent ces actes, ils ne sont pas présent 5 jours 7, ils se croisent dans les couloirs, ou durant les périodes des surveillances ; ▪ Contrairement aux employés, à cause de leur présence quotidienne ; ▪ Quand même, le corps professoral subit ces actes, en cas de conflit d'intérêts ou conflit de statut, quand ils présentent leurs candidatures pour le poste de doyen par exemple, ou en cas de conflits pour intérêts financiers. ▪ Dans une certaine limite, au niveau des	▪ D'une façon primordiale, les fonctionnaires ; ▪ Ensuite, les employés ; ▪ Puis les agents de sécurité ; ▪ Les assistants viennent d'après. ▪ Les profs pas tout à fait car ils ont la possibilité de prendre des actions ou de quitter la faculté. ▪ La situation des profs diffère des employés. Les premiers sont présents pour accomplir certaines missions. Alors que les derniers, se présentent quotidiennement.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
				agents de sécurité ; ▪ Les fonctionnaires, si si. Fréquemment	
Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance) **Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance)**	▪ J'aime bien que le prof me précise les étapes de notre travail quotidien ; ▪ Du point de vue de la coopération j'apprécie les conseils ; ▪ J'aime écouter et donner mes suggestions ; ▪ Ce qui m'intéresse c'est l'achèvement du cœur de la tâche ; ▪ Je dois dire mon opinion, je dispose d'une marge de manœuvre dans l'exercice de mes tâches, de l'autonomie ; ▪ L'importance de ce que j'effectue compte pour moi ; ▪ J'aime mon travail, je présente des idées qui dépassent mon rôle, performance extra-rôle.	▪ J'arrive chaque jour au travail et je sais ce que je dois faire exactement ; ▪ Je dois avoir recours à mes superviseurs ; ▪ Je me focalise sur les tâches prescrites ; ▪ Je sens l'utilité de mon travail, je rends un service à notre public ▪ C'est quelque chose de valeur ; ▪ Le remerciement d'un doctorant qui a soutenu sa thèse, me procure un épanouissement profond ; ▪ Sûrement je perçois l'importance de mon travail dans le cadre de la réussite de la faculté ; ▪ Nous sommes les piliers de la faculté ; ▪ La division du travail a affecté négativement la richesse de mon travail ; ▪ Je n'aime pas les vacances ; ▪ Même à domicile je réfléchis sur mon travail ; ▪ Mon travail est une expérience auto-enrichissante qui me procure un sentiment d'accomplissement ; ▪ Je travaille en parallèle en tant que superviseur dans	▪ Avec l'expérience, j'ai pu assimiler mon travail ; ▪ Je dois avoir recours à mon chef surtout pour les décisions qui dépassent mon statut ; ▪ Je bénéficie d'une marge d'autonomie, parce que j'ai preuves en présentant des solutions à des problèmes, un privilège de mon chef ; ▪ Je sens l'importance de ce que j'effectue ; ▪ Je perçois l'effet de mon travail sur le succès ou l'échec de la faculté ; ▪ Ce qui compte pour moi, quand je me sens un composant actif dans l'équation ; ▪ Contrairement à mon ancien boulot, mon travail ici ne satisfait pas mes besoins	▪ J'arrive chaque jour au travail et je sais ce que je dois faire exactement ; ▪ J'ai la possibilité de prendre des décisions pour régler les problèmes ; ▪ Quand même, j'ai recours à mes chefs ; ▪ Je profite d'une marge de liberté pour discuter à mes chefs, surtout dès que j'étais promue ; ▪ Je sens l'importance de mon travail ; ▪ Je perçois l'importance de mon travail dans le cadre de la réussite de la faculté ; ▪ Mon travail représente énormément de choses pour moi, je l'aime beaucoup ; ▪ Mon travail est ma vie, je	▪ J'arrive chaque jour au travail et je sais les tâches que je dois effectuer ; ▪ Le prof qui gère le programme des heures de crédit me guide ; ▪ Je peux rentrer en discussion avec elle, mais je sais que finalement c'est l'opinion du doyen qui domine ; ▪ J'ai peur de subir des risques, que je sois pénalisée, si mon opinion provoque des problèmes en cas d'application ; ▪ De plus je peux subir des moqueries du type ; est-ce que c'est toi qui m'apprendras ? ▪ C'est pourquoi, je ne préfère pas prendre des décisions seule et de peur d'exprimer un sentiment d'humiliation ; ▪ Je ne sais pas, je ne sais pas, si je sens l'importance de ce que je fais ou non ; ▪ Je ne suis pas satisfaite, je travaille consciencieusement et je me fiche de la faculté ; ▪ La marge d'autonomie aussi bien que l'importance de ce

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance)		l'entreprise qui assure le nettoyage pour la faculté.	financiers, ▪ Mon travail ici, me procure un sentiment de tranquillité et de stabilité au niveau de la famille par rapport au secteur du tourisme ; ▪ J'ai pu acquérir de l'expérience ailleurs, je n'ai rien appris ici ; ▪ Système de travail classique, qui ne suit pas l'évolution.	le considère mon époux ; ▪ Je continue mon travaille chez moi ; ▪ Mon travail est une expérience auto-enrichissante qui me procure un sentiment d'accomplissement ; ▪ L'importance de ce que je fais compte beaucoup pour moi, par rapport à la marge de liberté que je détiens.	que j'effectue, les deux comptent pour moi ; ▪ Mon travail désignait ma vie au début de ma carrière, maintenant il ne l'est pas. Ni il me procure une satisfaction financière ; ▪ De plus l'absence de reconnaissance morale, je ne satisfais pas mes besoins d'accomplissement.
Répercussions de violence sur auto-aliénation	▪ Un vrai sentiment de déception ; ▪ Je ne veux plus travailler, je suis fatigué, je veux dormir; ▪ Pas de productivité, je me rends physiquement au travail ; ▪ J'évite le travail par tous moyens.	▪ Ces comportements ont un effet inverse ; ▪ Le sujet dépend de la capacité de la victime à supporter ; ▪ Il peut revenir à son état normal, il met de côté ce qui est arrivé et il reprend sérieusement le travail ; ▪ Ou bien il assure le minimum qui maintient la production ; ▪ Il ne va plus s'investir au travail ; ▪ Ou bien je ne vais plus travailler parce que je n'aime pas le travail ; ▪ Je me rendrai physiquement uniquement au travail ; ▪ Présenter une demande de	▪ Travailler, exercer un effort, sans avoir le retour mérité, ça donne un sentiment de déception ; ▪ Souffrir de plusieurs troubles psychiques, se transformer en un membre inactif ; ▪ Vous êtes présents au travail, mais physiquement ; ▪ Je viens, mais je ne travaille pas.	▪ La personne qui subit ces actes, ne pourra pas travailler, il est psychologiquement brisé ; ▪ La victime peut s'absenter ; ▪ Ou elle se rend de travaille mais, elle traîne pour accomplir les tâches ; ▪ La personne peut présenter une demande de mutation ; ▪ Pourtant, elle ne va pas démissionner, absence	▪ Moi personnellement, je fuirai, je resterai chez moi ; ▪ Je présenterai une demande de congés sans solde ou même une démission ; ▪ La mutation ne change rien ; ▪ La victime est sûrement déprimée ;

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
		mutation ; ▪ Démissionner ; ▪ Ça dépend de la gravité de l'incident ; ▪ À mon avis, il reprend sérieusement le travail pour rectifier son image.		d'alternatives .	
Les conditions liées à la tâche	▪ L'assistance du superviseur permet d'atténuer les effets négatifs des actes de violence sur la valeur du travail ; ▪ L'assistance du superviseur permet d'accroître la production et renforce la valeur du travail ; ▪ L'absence d'enquête et l'absence de responsabilité juridique amplifie la crise.	▪ Le support de mon superviseur et je l'ai réellement perçu. Le support de mes collègues compte tellement pour moi. ▪ Leur soutien qui m'a aidé à dépasser cette période difficile ; ▪ La rémunération ou l'aspect financier, ne compte pas. Pour moi, l'argent ne rétablit pas un préjudice moral ; ▪ Les opportunités de promotion. Oui, ça peut calmer la victime. Je peux supporter les préjudices en échange de promotion ; ▪ Ce qui compte, c'est le support de mon chef et de mes collègues ;	▪ Au cas de l'incident de violence, je ne dois m'attendre au support de mes collègues. Ils seront plutôt du côté de mon chef ; ▪ Le support du superviseur. Non. Surtout s'il est à l'origine de ces actes ; ▪ La rémunération. Non plus. Il y a une limite qui désigne la dignité ; ▪ Les opportunités de promotion. Ça dépend de la personnalité de la victime ; ▪ Les conditions de travail, ne changent rien ; ▪ À mon avis, la solution c'est de quitter l'endroit où j'ai subi la violence. Je présente une demande de mutation de la division ou du département ; ▪ si l'employé victime de violence, trouve	▪ Le support de mon superviseur. Dans une certaine mesure. Mais beaucoup plus que le ''support des collègues surtout s'ils sont à l'origine de ces actes de violence ; ▪ La promotion, non. Et la rémunération non plus. Même un million livres égyptien ne peuvent remédier les dommages de la dignité ; ▪ Les conditions de travail adéquates ne changent rien ; ▪ De mon point de vue, c'est la mutation. Que la victime quitte le lieu où elle a vécu cette violence.	▪ Le support de mon superviseur. Sûrement, sûrement ; ▪ Le soutien des collègues. N'existe pas ; ▪ Les opportunités de promotion. Ma dignité compte ; ▪ La rémunération. De nouveau ma dignité ; ▪ 'Les conditions de travail adéquates. Avec l'humiliation, ça ne change rien.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4	Ent.5
Les conditions liées à la tâche			une offre moins rémunéré, mais qui lui assure un sentiment de tranquillité, qu'il se présente à ce poste ; ▪ La point principale tourne autour, les opportunités, l'existence d'alternatives et la disposition du choix ;		

Les employés : <u>ANALYSE HORIZONTALE (par thème) :</u>

Parcours professionnel :

Plus le parcours professionnel du répondant est riche, plus nous remarquons la perception des actes de violence. La fréquence de ces actes diffère d'un département à l'autre. Les répondants qui ont travaillé ou qui travaillent dans des départements ''agités'' comme ils l'ont qualifié, ont noté l'occurrence de ces actes, soit ils l'ont vécu personnellement, soit ils l'ont témoigné. Un département ''agité'' est un département qui regroupent un bon nombre de fonctionnaires et qui est en contact direct avec le public. Nous pouvons s'attendre ainsi, à l'occurrence des incidents de violence soit de niveau vertical (du chef vers les subordonnés, ou d'un prof vers un employé), soit de niveau vertical (entre les collègues) et parfois de niveau extérieur (si l'auteur est un étudiant). Contrairement, aux départements qui sont calmes, ou autrement dit, au sein desquels le climat de travail est plutôt constant. Un seul répondant a de même mentionné que le contexte du travail diffère entre le secteur public et le secteur privé. Ainsi, c'est un facteur à prendre en considération surtout dans les recherches futures.

Actes d'agressions prudents (discrets) :

Les répondants soit ils ont vécu personnellement des incidents de violence, soit ils étaient des témoins. Ils sont tous d'accord que l'agresseur peut se cacher, qui va déclencher les actes de violence mais par le biais d'un autre membre, pour qu'il demeure non-identifié. Son but final est d'exclure la cible par tous les moyens. ''Des gens qui écrasent les autres pour atteindre leur but'' (une des citations notées). Les actes identifiés étaient, les accusations, les humiliations/l'injure de vos opinions), le fait de juger votre travail d'une façon incorrecte et blessante, le fait d'être abusivement critiqué, et le fait de douter sur vos capacités à prendre des décisions. Les répondants ont parfaitement mentionné l'occurrence des actes qui portent sur les mensonges, la propagation des rumeurs et la révélation des détails touchant la vie privée. Ce sont parmi les actes dont se compose la dimension de la manipulation sociale.

Ce point coïncide avec le résultat que nous avons distingué dans notre approche quantitative. Les résultats de l'échantillon ont précisé l'effet d'une seule des dimensions de violence, la manipulation sociale, pour uniquement les employés.

Motifs d'émergence des actes d'agression prudente :

Concernant les motifs d'émergence de ce type de violence, les répondants ont expliqué que, c'est surtout la personnalité de l'auteur qui joue un rôle, et en prenant en considération le contexte social de l'agresseur. Le style de direction de même est un effet moteur. Soit l'absence de gestion, ou le style de direction qui favorise ou au contraire l'occurrence de ces actes, ou bien l'adoption de l'approche de diviser pour régner. De plus, la fréquence des incidents de violence est surtout distinguée dans les départements qui n'ont pas de vraies charges, où les salariés ont du temps libre qui leur permet de glisser sur cette pente négative. Ceci, contrairement aux départements où les employés souffrent des surcharges de travail et presque une absence de temps morts. Les répondants ont aussi signalé le facteur de la rémunération comme motif. Les déficiences du système de rémunération, le déséquilibre au niveau des mérites surtout les mérites financiers, crée ce stimulus qui incite l'auteur à adopter ce comportement agressif. Un des répondants a parlé de la bureaucratie excessive qui forme un environnement fertile pour de tels comportements. Et un autre, a mentionné que le contexte du pays qui a brutalement changé depuis la révolution de 2011, s'est reflété négativement sur les attitudes des individus ; ''les gens ont mal compris la liberté d'expression''.

Actes d'agression dévoilée :

Au niveau des actes d'agression dévoilée, les répondants ont confirmé l'occurrence de la plupart de ces comportements au sein de la faculté. Idem, soit ils ont vécu personnellement des incidents de violence, soit ils étaient des témoins. Ils sont d'accord, que pour l'ensemble de ces actes, cette fois-ci, l'agresseur ne va

plus se cacher. À l'exception, une répondante, a précisé que dans notre société, l'agresseur préfère rester à l'ombre. Et que c'était le contraire il y a 15 ans ; à cette époque, ce n'était pas difficile de reconnaître l'agresseur, il était évident. Les actes identifiés sont particulièrement, le fait qu'on crie après vous/qu'on vous injure à haute voix, le fait qu'on se moque de vous (l'auteur est surtout un des collègues), le fait d'être ridiculisé devant les autres (surtout durant les réunions), et en dernier lieu le fait de subir des menaces directes. Les répondants sont désaccords à propos le fait de douter sur la santé psychologique de la cible. Alors qu'un seul répondant a précisé, que l'agresseur nuit à la psychologie de la cible, jusqu'à ce qu'elle se sente émotionnellement perturbée. Ils sont plutôt en désaccords sur le fait qu'on injure la cible dans des termes obscènes. Deux opinions contradictoires sont notées. La première confirme l'occurrence de cet acte mais plutôt dans la catégorie des fonctionnaires. Alors que la seconde, l'a vécu personnellement.

Motifs d'émergence des actes d'agression dévoilée :

Concernant les motifs d'émergence de ces types d'actes, les répondants ont signalé que la personnalité de l'auteur est un facteur indispensable. Dans le même sens, ils ont mentionné son contexte social, ses origines, et ses principes. L'environnement culturel, la connaissance, l'éducation, l'absence de scrupules ou les problèmes de conscience et quelque part l'extrémisme religieux, ont de même un effet. Ils ont rappelé le rôle de l'abus du pouvoir, et l'orgueil et l'ego des managers qui favorisent leurs chouchous et leur accordent des avantages. Ainsi, la recherche d'un bénéfice ou d'un statut, est un stimulus qui pousse un subordonné à modifier son comportement en se rapprochant de son chef pour atteindre son but. Ce qui fait que dans cette optique de favoritisme du chef, les chouchous du boss peuvent-eux-mêmes devenir des auteurs. Et dans ce cas, ils bénéficient du soutien de l'autorité. Soit la personne choisit volontairement d'adopter ce comportement agressif pour arriver à son objectif. Un état de conflit d'intérêt qui ressemble au conflit sur le trône. Donc elle commence par exemple à propager des mensonges et/ou des rumeurs pour nuire à la cible, surtout auprès du chef. Ce dernier qui adopte un système de gestion qui se base sur l'écoute et non sur les faits. Ils ont également expliqué que le temps libre est un environnement fertile pour glisser sur cette pente négative. De plus, deux répondants ont mentionné l'effet du genre. C'est comme si c'était un jeu de séduction entre chef et une de ses subordonnées. Si elle lui plaît donc elle sera en protection ou bien si elle refuse de rentrer avec lui dans une relation, elle deviendra sa cible.

Catégories plus vulnérables aux comportements de violence :

À propos des catégories de personnes les plus vulnérables aux comportements de violence, les répondants se sont mis d'accord que le taux de fréquences des incidents de violence est plus élevé parmi les fonctionnaires.

Ils sont suivis par les agents de sécurité puis les employés. Ces deux catégories, représentent le maillon le plus faible de la chaîne, surtout au niveau des fonctionnaires. Alors que pour un des répondants, puisque ces actes sont à la fin des actes de nature humaine donc toutes les catégories au sein de la faculté peuvent les subir à un même niveau. D'après un autre répondant, les employés viennent avant les agents de sécurité. Les répondants se sont mis d'accord qu'au niveau du corps professoral, les assistants sont plus sujets de violence par rapport aux profs. Ces derniers, perçoivent ces incidents de violence, en cas de conflit d'intérêt. Que ça soit des conflits qui tournent autour les promotions pour les postes de direction ou des conflits qui concerne les ressources de rémunération telle que les heures d'enseignement par exemple. La fréquence de violence des employés est beaucoup plus remarquable et notée parmi les employés par rapport aux profs. Pour expliquer cette différence, les répondants pensent que c'est à cause du système de travail, et surtout cette idée de permanence. Les employés se rendent à la faculté 5 jours/7, ils sont présents d'une façon quotidienne, donc ils sont en contacte chaque jour. Ce qui accroît les chances d'occurrence de ces actes. Contrairement aux corps professoral, qui sont présents pour accomplir certaines missions et ils quittent. Ils ne se rendent donc pas forcément chaque jour. Et de plus ils se croisent durant certaines périodes comme par exemple au cours des examens. Ainsi, la chance d'occurrence de violence est beaucoup plus réduite. Pourtant les profs peuvent être à l'origine des actes de violence vers les fonctionnaires et les employés et les assistants. Jusqu'au point, qu'un répondant a considéré que les profs peuvent avoir la science mais ils sont hors le système de gouvernance éthique.

Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance) :

Passons au sujet de l'impuissance, les répondants ont affirmé qu'ils exécutent leurs tâches prescrites sans forcément avoir recours à leur chef. De même, ils ont la chance de rentrer en discussion avec la direction, de présenter leurs suggestions, surtout pour régler un problème qui se pose. Ainsi, ils pensent qu'ils disposent d'une marge de manœuvre et de l'autonomie dans l'exercice du travail. À notre avis, ils ne bénéficient pas de l'autonomie dans le vrai sens du mot. C'est plutôt le fait qu'ils ont maîtrisé leurs activités qui sont presque répétitives. Ainsi, ils ne sont pas censés de retourner vers le chef. Par contre, et en se basant sur les témoignages des répondants, ils ont recours à leur chef avant de prendre les décisions. De peur d'être pénalisé, ou de subir les conséquences en cas d'erreur suite à l'application de leur décision. Donc, ils fuient la responsabilisation et ils préfèrent se limiter à présenter des propositions et exécuter les ordres. Évidemment, avec l'évolution dans la carrière, l'employé perçoit réellement cette autonomie. Prenant le cas de la répondante qui a été promue en tant que directeur général et donc c'est son tour pour prendre les décisions. Quand même, elle préfère retourner vers ces supérieurs avant de prendre les décisions plus ou moins délicates. Cette interprétation vient pour compléter les explications fournies par le chef du département des études

supérieures. Dans notre entretien avec lui, nous avons essayé d'explorer pourquoi les employés ne perçoivent pas un état d'impuissance, où ça ne compte pas pour eux, contrairement aux profs.

Concernant le sujet de l'insignifiance, la majorité des répondants ont confirmé qu'ils perçoivent l'importance de leur travail et dans quelle mesure leurs missions jouent un rôle dans le cadre de la réussite du succès de la faculté. À l'exception, d'une répondante qui ne perçoit pas l'utilité de son travail ou qui ne sait pas même une réponse à cette question. De même ce qui compte pour eux, c'est la perception de l'utilité et l'importance de leur travail par rapport à l'impuissance. Une seule opinion, était pour l'importance équivalente de l'autonomie dans l'exercice des tâches et la signifiance du travail qu'elle effectue. Ainsi, ces interprétations peuvent nous clarifier pourquoi l'effet de la violence manifesté par la dimension de ''la manipulation sociale'', sur l'auto-aliénation, était complétement médiatisé par la perception de l'insignifiance.

Le travail est une source de richesse et une expérience auto-enrichissante qui procure un sentiment d'estime et d'accomplissement au niveau personnelle aussi bien que professionnelle. C'était l'opinion de la majorité des répondants. Ceci à part, l'opinion d'une répondante frustrée, qui ne perçoit plus la valeur du travail, comme auparavant. D'autre part, un répondant limite les avantages de son expérience au travail à un sentiment de stabilité au niveau de sa famille en le comparant à son travail dans le tourisme qui exigeait beaucoup de déplacement. Selon lui, c'est son travail dans le secteur privé qui lui permettait d'évoluer au niveau professionnel et financier. Maintenant ce n'est plus le cas pour lui.

Répercussions de violence sur auto-aliénation :

Les répondants ont témoigné que la personne qui a subi les actes de violence, sera sûrement déçue et déprimée. Elle ne pourra plus travailler. En effet, la victime se rendra physiquement uniquement au travail. Par tous moyens elle évitera le travail, ou exercera le minimum qui suffit pour maintenir la production. Elle adoptera un comportement de retrait. Ainsi, la perception de la violence a des répercussions inverses sur la productivité. Nous avons distingué une variété d'opinion au niveau de la réaction de la victime, sur le faite de demeurer ou de démissionner. La demande de mutation de la part de la personne qui a subi la violence, était une opinion dominante. Il y en a ce qui était pour la démission d'autre non. Soit à cause de l'absence d'alternatives, soit parce que au contraire, la victime doit revenir à son état normal, et rectifier elle-même son image aux yeux de tout le monde. Et ceci, par les preuves de son travail, en cas où elle subit des actes qui touchaient sa performance ou ses compétences.

Les conditions liées à la tâche :

L'assistance du superviseur permet d'atténuer les effets négatifs de la violence. Évidemment, s'il n'est pas à l'origine de ces actes. Les répondants se sont mis d'accord sur cette opinion, en classant les facteurs qui peuvent plus ou moins modérer les préjudices des incidents de violence. Ensuite, ils ont évoqué l'importance du soutien des collègues, dans ce cas, quand le sens de la violence est vertical et non plus horizontal. Pourtant, deux répondants ont écarté le support des collègues. Soit parce que c'est quelque chose qui n'existe pas. Soit parce qu'ils seront plutôt du côté du chef. Ils ont refusé tout effet positif pour la rémunération, question de dignité. De même, pour la promotion, ils ne pensent pas que c'est un facteur qui peut remédier les préjudices de violence. Ceci, à part une seule opinion qui pense que la victime peut supporter les dommages vécus sous prétexte de l'existence d'opportunités de promotion. Alors que les conditions de travail adéquates, ça ne change rien. Selon un des répondants tout dépend de la gravité de l'acte et la capacité de la victime à supporter. Il y en a ceux qui ont proposé la mutation comme solution idéale pour régler les atteintes subis. C'est cette solution qui pourra calmer la victime. Et ce n'est pas difficile à l'appliquer au niveau des employés, contrairement au prof qui sont bloqué par le lieu d'affectation qui est lié à leur spécialité.

Une répondante qui ne peut plus supporter l'environnement du travail, a décidé de prendre un congé sans solde ''Je fuis jusqu'à ce que j'arrive à rétablir ma paix interne''. Selon un répondant, l'histoire réside dans les opportunités, l'existence d'alternatives et la disposition du choix.

Les fonctionnaires : <u>ANALYSE VERTICALE (par individu) :</u>

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2
Profil	Homme, âgé +50 ans, marié, expérience +20 ans, CDI.	Homme, âgé +50 ans, marié, expérience +20ans, CDI.
Parcours Professionnel	▪ Blanchisseur direction de l'ingénierie à l'université Ain Shams ; ▪ Responsable de l'ascenseur	▪ Fonctionnaire ▪ Services de nettoyage et mise en état de la mosquée et des jardins ; ▪ Services de nettoyage, assistance des profs et gestion de cafétéria au département français ; ▪ Mêmes tâches dans une salle de cours ou stade ; ▪ Transféré vers une autre grande salle de cours pour assurer les mêmes tâches jusqu'à présent.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2
Actes d'agression prudente **Actes d'agression prudente**	▪ ''Les rumeurs'' oui, ça existe. Surtout dans les moments de distribution des bonus. Il y a quelques années, un incident de détournement, propagation beaucoup de rumeurs, qui ont même touché le doyen et les vices-doyen, beaucoup de rumeurs ruinent la vie des gens en leur causant des sanctions, on répète ces rumeurs sans se rassurer de la vérité ; ▪ ''Des humiliations/ injure de vos opinions'', bien sûr. Je l'ai noté des profs vers les assistants. Les assistants ne s'entendent pas avec tous les profs. Et même, les profs ne sont pas tous des partisans du doyen. Je l'ai noté aussi, d'un employé vers son collègue ou du directeur de l'employé vers son subordonné.	▪ ''Non, je n'ai pas perçu des accusations, des humiliations/injure de vos opinions ou une communication d'une façon blessante''. C'est plutôt pour maintenir le bon fonctionnement du travail. Même avec les étudiants, si vous gardez de bonnes relations avec eux, ils seront bien avec vous ; ▪ On juge votre travail de façon incorrecte'', oui je l'ai beaucoup vécu, durant la période de travail au département français. L'auteur était la secrétaire, qui sous estimait ma performance et transférait son jugement au coordonnateur français ; ▪ J'ai perçu des actes tels que les cris et les humiliations avec le coordonnateur. Et avec la secrétaire, c'était l'évaluation incorrecte de mon travail ; ▪ ''Les rumeurs'', je ne l'ai pas noté parmi les profs. Mais, ça peut arriver entre les fonctionnaires. Parfois même, des calomnies et des commérages entre eux ; ▪ Le chef a toujours un espion, qu'il recrute parmi les fonctionnaires, qui lui transmet les infos qui ne sont pas toujours justes ! ▪ Mon frère qui travaille au sein de la même faculté a été sujet de rumeurs qu'il profite bien de son travail, c'est pourquoi, qu'il vit dans cet état de prospérité. Sans se rassurer de la vérité. On voulait ruiner sa vie !
Motifs émergence actes Agression prudent	▪ Un employé qui s'investit au travail ses droits sont perdus. Alors, qu'un autre qui est moins sérieux, mais qui arrive à manipuler ses chefs, il arrive à encaisser des bonus. Les chouchous du boss, et le directeur préfère ce type qui le glorifie. Ce qui crée des rancœurs ; ▪ Les aspects financiers ont changé les gens. La conjoncture économique est difficile. ▪ Le système du pays entrave la réussite des gens ; ▪ L'injustice mène à l'explosion.	
	▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix''. J'ai vécu personnellement	▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix''. Oui et je l'ai vécu personnellement

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2
Agression dévoilée **Agression dévoilée**	un incident. L'auteur est un membre externe mais il était un responsable bien connu. Généralement, la fréquence de ces actes est très rare. Surtout de la part des profs vers nous les fonctionnaires. Il y a des profs qui sont respectueux et d'autres non ; ▪ ''Être ridiculisé devant les autres'', oui ça se passe. Surtout entre les profs. Un prof qui vient d'être promu, son collègue qui vient pour le féliciter, les autres ridiculisent ce dernier, parce qu'il sache qu'il le félicite ou le salue afin de gagner un intérêt personnel. Pourtant cet acte, ne passe pas entre nous les fonctionnaires ; nous sommes tous pauvres les uns que les autres ; ▪ ''Les menaces directes'', oui ça existe. Une personne peut transmettre une information falsifiée pour nuire à une autre et le menacer qu'il sera muté ; ▪ ''On vous injure dans des termes obscènes'', oui ça peut arriver partout mais rarement. ça peut arriver aussi entre un employé et les étudiants et vice-versa ; ▪ Les cris, les injures et l'humiliation, peuvent provenir des étudiants vers les fonctionnaires. Parfois de même, l'employé subit des actes d'humiliation de la part des étudiants ; ▪ ''Des soupçons d'être psychiquement malade'', ça ne passe pas de cette manière. C'est plutôt, le fait de créer et de faire circuler une image négative pour une personne donnée. Je crée une image pour une personne, qu'il est mal élevé, pourtant il ne l'est pas. Ou convaincre les gens que ce prof est violent ou provoquant, juste parce qu'il ne dit pas des blagues en cours.	au cours de mon travail au département français. C'était de la part du coordinateur français et de la secrétaire ; ▪ J'ai été honnête. Je ne comprends pas jusqu'à présent pourquoi j'ai quitté le département après 15 ans de travail. Mais la secrétaire a joué un rôle. Elle a toujours transmis des infos falsifiées et donc elle a créé une image négative pour moi aux yeux du coordinateur. Elle voulait que je travaille comme un espion, mais j'ai refusé. C'est contre mes principes ; ▪ ''Être ridiculisé devant les autres'', non, je ne l'ai pas noté, ni parmi les employés. Mais ça peut arriver ; ▪ ''Les menaces directes, non je n'ai pas perçu cet acte. Je suis presque enfermé dans mon lieu de travail, de 8h du matin, jusqu'à 8h du soir ; ▪ ''Les moqueries, et le fait d'être ridiculisé devant les autres'', oui ça arrive ; ▪ ''On vous injure dans des termes obscènes'', non ça n'arrive pas entre les fonctionnaires. Quand même, je suis sûr que ça arrive quelque part, même si on a du mal à l'apercevoir ; ▪ ''Des soupçons d'être psychiquement malade'', non je ne l'ai pas noté ; ▪ Les fonctionnaires ou les fonctionnaires qui sont dans les couloirs, et qui ne sont pas isolé ou enfermé dans leur zone de travail, sont plus capables à percevoir ces actes ; ▪ Le fonctionnaire peut subir des cris ; ▪ Les assistants communiquent avec nous respectueusement.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2
Motifs émergence actes agressions dévoilées	▪ Mentir pour maintenir un poste ; ▪ Une seule personne qui détient 3 ou 4 postes et donc il encaisse une rémunération. Et les autres non. Tu provoques les gens, tu contrôle leur gagne-pain, absence de justice ; ▪ Le doyen vous dit en cas d'infraction venez me voir. Mais réellement, soit il est occupé, soit le secrétariat vous empêche de rentrer. Les portes sont fermées……	**<u>Il a présenté les motifs pour les deux types de violence :</u>** ▪ La personnalité de l'auteur. Il est par nature violent. Il se croit supérieur à tout le monde. Je détiens un poste, j'ai le pouvoir. Donc, je dois en profiter. ▪ Il souffre de complexe et il essaye de les combler par tous moyens. ▪ Il n'arrive pas à exercer le pouvoir chez lui avec les membres de sa famille, alors il essaye de compenser cet échec dans le lieu de travail.
Catégories plus vulnérables aux comportements de violence	Les fonctionnaires. ça peut arriver partout comme je l'ai mentionné. Mais nous sommes les plus touchés.	Les fonctionnaires, nous sommes les plus faibles, ignorants, pitoyables, facilement remplacés…
Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance)	▪ Je sais bien le travail que je dois effectuer. Mais je ne peux pas prendre les décisions seules ; ▪ J'aime bien exprimer mon opinion et que je sois convaincu par la décision prise ; ▪ Je sens que ma tâche est importante et en même temps humanitaire, je sers tout le monde. ▪ Je ne trouve pas que mon travail est routinier ; ▪ Si je perds l'intérêt de mon travail, on peut s'attendre à des accidents ; ▪ L'indépendance dans l'exercice des tâches, et l'intérêt de ce que je fais, les deux sont importants pour moi.	▪ J'effectue mon travail seul. Il y a un superviseur qui passe. Durant la période d'été, je donne un coup de main à mon chef, surtout en été ; ▪ Je sens que j'effectue une tâche importante, utile, les profs ne pourront pas assurer les cours sans notre présence ; ▪ Je n'attends pas quelqu'un qui me détermine ce que je dois et ce que je ne dois pas faire ; ▪ Je sens un sentiment d'épanouissement, quand le prof apprécie mon travail devant les étudiants. Un vrai honneur. Je sens que je veux me rendre chaque jour au travail. J'aime mon travail.
Répercussions de violence sur auto-aliénation	▪ Un jour, un prof s'est disputé avec moi. Je suis resté ferme. Je me suis rendu le lendemain au travail comme si rien ne s'est passé. Je travaille consciencieusement. Il n'est pas meilleur que moi. Nous les deux, nous faisons partis de la direction. ▪ Si des rumeurs se propagent sur l'existence d'une relation entre une femme et son collègue, ça nuit à la réputation de la femme. L'homme, se rendra normalement au travail.	▪ Quand j'ai vécu cette crise au département français, je n'avais pas le droit de choisir, je me soumets aux ordres, choisissez-vous où voulez-vous me transférez.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2
Les conditions liées à la tâche **Les conditions liées à la tâche**	▪ L'assistance de l'autorité supérieure ; le doyen, les vices-doyen, et non pas le superviseur directe. Ils vont me soutenir, et ils me fournissent une motivation. ▪ Les collègues ne vont rien faire. ▪ Un système de rémunération équitable, satisfait plutôt les hypocrites. Dans un bon nombre de cas, on souffre d'injustice distributive. Dans ce cas, je m'adresse au doyen, tu es responsable parce que tu es au sommet de la direction. Pourquoi tu ne te rends pas compte que les bénéficiaires sont toujours les mêmes. On doit t'accuser. ▪ Le système de gestion est la clé du jeu. Comment traiter les gens pour les gagner.	▪ L'assistance et le soutien de mon superviseur direct. Il pourra me calmer. Il pourra concilier entre moi et mon collègue en cas de problème. Je m'attendais à ce que mon chef me soutient au moment de la crise du département français. Mais malheureusement, ça ne s'est pas passé ; ▪ Le support des collègues. Non au contraire. Lors de la crise du département français, j'ai été sujet de calomnies, de commérages et de fausses rumeurs de leur part. Ils ont dit que mon travail au département m'a permis de créer une richesse, et ils m'ont viré, parce que je suis vorace. Pourtant, ma rémunération me suffit juste pour vivre. De plus, je suis endetté depuis 1996 ! Ils étaient content non seulement quand j'ai quitté le département, mais aussi quand j'ai subi la sanction de nettoyage des couloirs. Il mérite qu'on le casse le nez ! Ils m'ont vraiment blessé…. ; ▪ La rémunération, jamais, jamais. Je n'accepte pas que quelqu'un touche à ma dignité. C'est impossible.

Les fonctionnaires: ANALYSE HORIZONTALE (par thème) :

Parcours professionnel :

Les fonctionnaires, d'habitude débutent leur carrière à l'université, avant d'être transféré vers un autre faculté ou institut qui sont sous la direction de l'université. Leur niveau d'éducation est limité. Ils sont parfois même illettrés qui arrivent juste à lire et écrire leurs noms. Cette catégorie renferme, le personnel qui assure plusieurs activités de soutien. Tels que, les services de nettoyage, l'aménagement des salles, l'assistance des profs, la gestion des buffets ou petites cafétérias qui se trouvent au sein de la faculté dans chaque étage, les entretiens et les réparations, et la supervisions des ascenseurs. Ils ne disposent pas de qualifications distinguées, c'est pourquoi, ils sont facilement mutés soit fonctionnellement ou géographiquement ou parfois de même virés et remplacés par d'autres. La perception des incidents de violence, dépend du lieu de travail et l'amplitude du contact avec les différents membres interne et externe de la faculté. Dans ce sens, un fonctionnaire nous a expliqué que, les fonctionnaires ou les fonctionnaires qui sont dans les couloirs, et qui ne sont pas isolé ou enfermé dans leur zone de travail, sont plus capables à percevoir ces actes de violence.

Actes d'agressions prudents (discrets) :

La catégorie des fonctionnaires, est en contact avec le personnel et les étudiants. Ceci, en fonction de leur lieu de travail. Ainsi, soit ils perçoivent personnellement les incidents de violence, soit ils l'ont témoigné ou remarqué au sein de leur propre population, ou parmi les autres catégories des employés. La propagation des rumeurs, les calomnies et les commérages ce distingue clairement au sein des fonctionnaires. Ces rumeurs touchent aussi la direction supérieure, surtout dans les moments de distribution des primes. À ce titre, un répondant nous a signalé que le chef recrute un espion parmi les employés pour qu'il lui transmette les infos qui ne sont pas toujours justes. Il nous a de même raconté un incident vécu par son frère qui travaille au sein de la même faculté qui était sujet de rumeurs qui l'ont gravement blessé.

De même, les actes d'humiliation ou l'injure de vos opinions, tombent fréquemment. Un répondant, nous a précisé l'occurrence de ces actes plutôt parmi le corps professoral ; d'un prof vers un assistant. Et aussi, il l'a noté parmi les employés, soit d'un employé vers son collègue, soit du directeur vers son subordonné. Contrairement au second répondant, qui ne perçoit pas un tel acte, comme un acte de violence. Les chefs ont recours à cet acte, comme outil pour maintenir le bon fonctionnement du travail. Aussi, ce dernier a personnellement perçu le jugement incorrect de son travail qui a provoqué la colère du coordonnateur français. Ce dernier qu'il l'a humilié fortement. Selon lui, c'était la secrétaire qui était derrière tout ce qu'il a vécu. C'est elle qui a transmis au coordonnateur une évaluation incorrecte de son travail.

Motifs d'émergence des actes d'agression prudente:

Plusieurs facteurs peuvent à la base de l'émergence de ce type des actes de violence. Les directeurs préfèrent le type d'employés qui les glorifient. Ainsi, les chouchous du boss arrivent à encaisser des primes. Même si leur performance ou leur degré d'investissement au travail est inférieur par rapport à d'autres. L'idée c'est qu'ils arrivent à manipuler leurs chefs. Ce qui crée des rancœurs qui génèrent un état de tension et du coup l'occurrence de ces actes. De même, la conjoncture économique difficile et les aspects financiers qui ont changé les gens. Le système qui entrave la réussite des individus par les voies légales, jouent encore un rôle. La perception de l'injustice mène à l'explosion. Et donc la personne peut facilement glisser sur cette pente négative pour récupérer ses droits.

Actes d'agression dévoilée :

Concernant les actes d'agression dévoilée, les répondants ont expliqué l'occurrence du fait qu'on crie après vous et on vous injure à haute voix. Nous avons reçu deux témoignages pour des expériences personnelles. Le premier, portait sur un incident inoubliable vécu par le répondant, et l'auteur est un membre extérieur, un responsable bien connu. Bien que ce ne fût pas un acte qui s'est répétait, mais le répondant a signalé que la gravité et l'ampleur des conséquences, lui ont laissé de graves traces. Pourtant, il a précisé que généralement, la fréquence de ces actes est très rare. Surtout de la part des profs vers les fonctionnaires. Le second répondant, a mentionné qu'il a vécu plusieurs fois cet acte au sein du département français, de la part du coordonnateur français et la secrétaire. Même, s'ils n'ont pas perçu le fait d'être ridiculisé devant les autres, parmi leur population, ils estiment que l'occurrence d'un tel acte est possible. Selon un répondant, ça se passe surtout entre les profs. Un prof qui vient d'être promu, son collègue qui vient pour le féliciter, les autres ridiculisent ce dernier, parce qu'il sache qu'il le félicite ou le salue afin de gagner un intérêt personnel. Pourtant cet acte, ne passe pas entre les fonctionnaires ; ''nous sommes tous pauvres les uns que les autres''. Pour les menaces directes, une opinion était en accord, en expliquant comment on peut menacer une personne qu'elle sera mutée par exemple, et ceci suite à la propagation d'une information falsifiée. Une autre opinion était plutôt neutre. Quand même, le répondant n'a pas nié l'occurrence des menaces. Il estime que peut-être il n'a pas touché cet acte, parce qu'il est presque enfermé dans sa boîte. Les deux répondants se sont mis d'accord sur le faite qu'on vous injure dans des termes obscènes. Ils ne l'ont pas noté parmi les fonctionnaires. Quand même, ça arrive partout mais rarement. Un répondant l'a signalé entre un employé et les étudiants et vice-versa. Les cris, les injures et l'humiliation, peuvent provenir des étudiants vers les fonctionnaires. Parfois de même, l'employé subit des actes d'humiliation de la part des étudiants. Finalement, concernant les soupçons d'être psychiquement malade'', ça ne passe pas de cette manière. Selon les répondants, c'est plutôt, le fait de créer et de faire circuler une image négative pour une personne

donnée. Je crée une image pour une personne, qu'il est mal élevé, pourtant il ne l'est pas. Ou convaincre les gens que ce prof est violent ou provoquant, juste parce qu'il ne dit pas des blagues en cours. Et c'est qui s'est passé avec le fonctionnaire qui a vécu les incidents de violence au sein du département français. Il nous a affirmé que la secrétaire a joué un rôle dans la création d'une image négative à son encontre aux yeux du coordonnateur.

Motifs d'émergence des actes d'agression dévoilée :

Selon un répondant, l'auteur fait tout ce qu'il peut fait pour maintenir son poste. Même s'il ment. De plus, le fait qu'une seule personne détient 3 ou 4 postes et donc il encaisse une rémunération supérieure aux autres. C'est une sorte d'injustice, tu contrôles le gagne-pain des gens et donc tu les provoques. Dans le même sens, l'absence de justice procédurale de la part de la direction supérieure. ''Le doyen vous dit en cas d'infraction venez me voir. Mais réellement, soit il est occupé, soit le secrétariat vous empêche de rentrer. Les portes sont fermées….''. D'autre part, la personnalité de l'auteur joue un rôle. Il est par nature violent. Il se croit supérieur à tout le monde. Je détiens un poste, j'ai le pouvoir. Donc, je dois en profiter. Il souffre de complexe et il essaye de les combler par tous moyens.
Il n'arrive pas à exercer le pouvoir chez lui avec les membres de sa famille, alors il essaye de compenser cet échec dans le lieu de travail.

Catégories plus vulnérables aux comportements de violence :

Concernant les catégories les plus concernés par les comportements de violence, les répondants ont confirmé qu'ils sont les plus touchés. ''Les fonctionnaires. Ça peut arriver partout comme je l'ai mentionné. Mais nous sommes les plus touchés''.'' Les fonctionnaires, nous sommes les plus faibles, ignorants, pitoyables, facilement remplacés…..''. De notre point de vu, nous pouvons confirmer que les fonctionnaires qui représentent le maillon le plus faible de la chaîne, sont sujets de violence que ça soit cachée ou dévoilée. Soit ils subissent une violence verticale (de la part leur chef, les employés, les profs, la direction supérieure) soit une violence externe en cas où les étudiants sont à l'origine de violence. En outre, leur situation plus ou moins précaire, peut être une justification qui nous explique, pourquoi ils refusent de divulguer la vérité ou pourquoi ils essayent de nier l'occurrence de ces actes. Ou en allant plus loin, pourquoi même il y en a ceux qui ont subi des actes de violence, et ils expriment un sentiment de tolérance, ou de laisser passer, comme si rien n'est arrivé.

Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance) :

Passons au sujet de l'impuissance et de l'insignifiance, les antécédents de l'auto-aliénation. Les répondants ont expliqué qu'ils se lancent chaque jour dans le travail, sans attendre les prescriptions de leurs chefs. Ils

assimilent leurs tâches. Même s'ils ont la possibilité d'exprimer leur opinion dans le fonctionnement du travail, c'est toujours dans une certaine limite. Ils ne peuvent pas prendre les décisions seules à moins que ça soit de nature simple et non risquées ou qui n'engendrent pas des coûts. Donc, nous estimons que ce n'est pas une sorte d'autonomie dans le vrai sens du mot. C'est plutôt l'effet de l'expérience qui fait qu'ils sont capables d'exercer leurs tâches répétitives sans avoir recours à leurs chefs. De même, ils ont confirmé qu'ils perçoivent l'utilité de leur travail. Tout réside dans le fait de rendre un service au public. Ainsi, un simple geste de reconnaissance provoque chez eux, un sentiment d'épanouissement. Pour un des deux répondants, l'indépendance dans l'exercice des tâches, et l'intérêt de ce qu'il fait, les deux sont comptes pour lui. Alors que pour l'autre, c'est plutôt l'importance de ce qu'il exerce comme travail, qui vaut le plus.

Répercussions de violence sur auto-aliénation :

Au sujet des effets de la violence sur l'auto-aliénation, un des répondants en se basant sur ces expériences et des incidents vécus, a confirmé, qu'il ne va pas quitté. Il va continuer à travailler comme si rien ne s'est passé. Il a évoqué un incident, et l'auteur est un prof, en disant : ''Je me suis rendu le lendemain au travail comme si rien ne s'est passé. Je travaille consciencieusement. Il n'est pas meilleur que moi.'' Pour le second répondant, il demeura. Et c'est ce qui s'est passé avec lui, suite à la crise au sein du département français. Il nous a expliqué qu'il était prêt pour n'importe qu'elle décision. ''Quand j'ai vécu cette crise au département français, je n'avais pas le droit de choisir, je me soumets aux ordres, choisissez-vous où voulez-vous me transférez''.

Les conditions liées à la tâche :

L'assistance du superviseur permet d'atténuer les effets négatifs de la violence. Il pourra aussi concilier entre moi et mon collègue en cas de problème. C'est l'opinion que nous avons retenu pour un des répondants. Et qui a été déçu car son chef ne s'est pas rangé de son côté au moment de sa crise. Alors que le second répondant croit plutôt en l'assistance de l'autorité supérieure. C'est le doyen et les vices-doyens qui vont nous seulement le soutenir mais aussi le motiver. Les deux refusent n'importe quel effet positif pour les collègues. Ils sont incapables et ils ne vont rien faire. Au contraire, un répondant a évoqué jusqu'à quel point ils l'ont blessé. . ''Lors de la crise du département français, j'ai été sujet de calomnies, de commérages et de fausses rumeurs de leur part. Ils ont dit que mon travail au département m'a permis de créer une richesse, et ils m'ont viré, parce que je suis vorace. Pourtant, ma rémunération me suffit juste pour vivre. De plus, je suis endetté depuis 1996 ! Ils étaient content non seulement quand j'ai quitté le département, mais aussi quand j'ai subi la sanction de nettoyage des couloirs. Il mérite qu'on le casse le nez !'' La rémunération, non plus, ça procure une satisfaction pour les hypocrites. ''Je n'accepte pas que quelqu'un touche à ma dignité, c'est impossible'', selon un répondant. Finalement, nous avons noté d'après l'opinion du second répondant, que la clé du jeu réside dans le système de gestion.

Agent de sécurité : <u>ANALYSE VERTICALE:</u>

Entretien / Thème	Entretien
Profil	Homme, âge +50ans, veuf, 30 d'expérience, CDI.
Parcours Professionnel	▪ Il a débuté sa carrière à l'université Ain Shams dans la faculté des droits. Mais c'était uniquement pour un seul jour. Il n'a pas pu supporter l'environnement de travail plein de troubles ; ▪ Demande de mutation, il a été transféré vers la faculté de commerce ou il travaille jusqu'à présent ; ▪ Assurer les fonctions de sécurité pour une grande salle de cours ; ▪ Avec l'inauguration du département français, il a été nommé pour assurer les fonctions de sécurité du département, préparer les fiches d'absence et de présence pour les profs de l'université Ain Shams (les non francophones) et les étudiants, il assiste les profs, effectue les photocopies et il rédige des rapports en cas de problème entre les profs et les étudiants.
Actes d'agression prudente	▪ ''Accusations'', oui. J'ai subi personnellement un incident. L'auteur essayé par tous moyens de m'exclure du département. Je sentais qu'il voulait que je quitte, une sorte de discrimination religieuse ; ▪ 'Des humiliations ou que quelqu'un me blesse/ injure de vos opinions'', non je n'accepte pas ; ▪ ''Être abusivement critiqué'', non personne, et même je ne sais pas si ça s'est passé avec mes collègues ou non. Je suis presque enfermé dans le département français ; ▪ ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante'', oui. Je travaille consciencieusement, je m'investis au-delà de mon descriptif de poste. Quand même, je n'ai pas reçu la reconnaissance méritée ; ▪ ''Rumeurs'', oui je l'ai vécu personnellement, l'intervention dans la vie privée, je ne l'ai pas perçu. Même si je ne l'ai pas noté au sein du département français, mais, ça peut arriver dans la faculté ; ▪ Je suis isolé, je ne veux pas rentrer en contact avec mes collègues, parce qu'ils propagent des rumeurs. Une fois, j'ai su qu'ils ont circulé une information que j'encaisse une rémunération supplémentaire en plus par des moyens qui ne sont pas forcément légales. Et c'était un mensonge. J'ai présenté un rapport à mon chef, qui a essayé de me calmer, en disant que c'est une blague. ''Si ! Je me suis souvenu, lors de l'incident qui causé le départ du fonctionnaire du département français, beaucoup de rumeurs se sont propagés, qui ont blessé son image, j'ai entendu : ''il a quitté le département, parce qu'il a été accusé de tentatives d'harcèlement de la secrétaire dans les toilettes !!''
Motifs émergence actes Agression prudent	▪ Chaque personne veut atteindre un poste, ou un titre, et il le fait par tous moyens, même s'il va nuire à son collègue qui le bloque ou qui en concurrence avec lui, c'est ce qui se passe dans la faculté, et dans le pays en général. Si tu travailles beaucoup tu seras fortement sanctionner, si tu travailles à un niveau moyen, tu seras moyennement sanctionner, alors que si tu ne travailles pas, mais tu maintiens de bonnes relations avec les supérieurs tu seras promu ! Je crois vraiment en cette opinion ; ▪ La conjoncture externe du pays, peut aussi avoir une influence ; ▪ L'auteur utilise n'importe quel moyen pour prendre la place de son collègue ;

Entretien / Thème	Entretien
Motifs émergence actes Agression prudent	▪ Le stress aussi peut jouer un rôle ; ▪ La personne qui souffre de problèmes financiers, il aura recours à de tels comportements ; ▪ Si la personne perçoit la déviation de son chef, il pourra l'agresser ; ▪ La personnalité de l'auteur, qui orgueilleux, l'amour de soi-même.
Agression dévoilée	▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', je ne l'ai pas noté. Ça peut arriver au sein de la faculté, mais pour moi, c'est inacceptable. ▪ ''Les menaces directes, non je ne l'ai pas perçu'' ▪ ''Le fait qu'on se moque de vous, ''Être ridiculisé devant les autres, oui ça arrive, devant mes collègues les agents de sécurité. ▪ ''On vous injure dans des termes obscènes, non, je ne pense pas. Quand même, j'aimerais mentionner qu'au cours d'une période donnée, nous tous, on souffrait du directeur des affaires générales, non respectable, violent et méchant. Vraiment, nous avons sentis un sentiment d'apaisement, quand le doyen actuel l'a isolé. Il humiliait les gens, ils insultaient les fonctionnaires…'' ▪ ''Des soupçons d'être psychiquement malade, j'ai remarqué que quand un directeur stricte, ferme, qui installe un système de travail, est recruté, ses subordonnés commencent à se moquer de lui, en affirmant qu'il n'est pas normal.''
Motifs émergence actes agressions dévoilées	''À mon avis, c'est pour maintenir le bon fonctionnement du travail. Même si ces actes sont qualifiés comme actes de violence. Le chef du département de sécurité, il crie après ses subordonnés ou les injures à haute voix, pour réserver une bonne image dans l'esprit du doyen, et par suite, maintenir son poste ou même plus, bénéficier d'une promotion.''
Catégories plus vulnérables aux comportements de violence	''Les fonctionnaires, puis nous les agents de sécurité. Nous sommes toujours les fautifs dans les yeux de tout le monde, nous avons l'impression qu'ils peuvent nous écraser sous leurs pieds, parce que nous supportons toutes les tâches.''

Entretien / Thème	Entretien
Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance)	▪ ‘’Je sais bien ce que je dois faire, personne ne me dicte mon travail, mais j’ai toujours recours à mon chef, ou le coordonnateur surtout en cas d’enquête. ‘’ ▪ ‘’Je sens que j’effectue un travail important, qui dépasse le descriptif de mon poste. Je soutiens toutes les tâches du département. Je présente un service aux gens, je joue un rôle dans le succès du département. Quand je m’absente un jour, le fonctionnement du département se perturbe.’’ ▪ ‘’Je me rends au travail, parce que je sens que je présente quelque chose de plus, précisément au département français. Si je travaillais avec mes collègues hors le département, je n’allais pas avoir le même sentiment parce que nous, les agents de sécurité, nous sommes nombreux, donc je ne pouvais percevoir le retour de mon travail, ici je suis seul. Je touche tangiblement l’impact de mon travail, et ma notoriété. J’utilise toutes mes compétences dans l’exercice de mes tâches. Mais en été, avec l’absence des étudiants mon travail est ennuyeux.’’
Répercussions de violence sur auto-aliénation	▪ Si quelqu’un a subi ses actes, il doit quitter le travail. Je me souviens de l’incident qui s’est passé ici au département entre un fonctionnaire et ce directeur des affaires générales, il n’a pas pu supporter les moqueries et les humiliations et il a quitté. ▪ Moi, si un jour je témoigne un incident, je me rangerai du côté de la victime, quelles qu’en soient les conséquences. Je sens qu’on exerce des pressions pour que ces gens quittent. ▪ À titre personnelle, je vais présenter le passage à une pré-retraite. Et même les employés quittent. Ou bien je me rends au travail, mais j’exercerai uniquement mes tâches précisent dans la fiche de poste, un agent de sécurité, pas plus. ▪ Je n’accepte pas l’évaluation médiocre ou non objective de mon travail, ça c’est passée une fois, et j’ai pu récupérer mes droits auprès le département de règlement des différends à l’université. ‘’
Les conditions liées à la tâche	▪ L’assistance du superviseur, compte pour moi. Je l’ai perçu personnellement, quand j’ai subi un problème, un des profs, s’est rangé de mon côté, parce qu’il connaît ma conduite ; ▪ Les collègues personne ne se rangent dans ses cas du côté de son collègue ; ▪ La rémunération même si c’est attrayant, ne changera rien, ni les promotions. La victime doit se venger par tous moyens pour récupérer ses droits ; ▪ J’ai témoigné un acte ici au département, c’était un incident entre le coordonnateur français qui a humilié et le fonctionnaire. Ce dernier n’a pas supporté cet acte, il l’a insulté et il allait le frapper. Il y a eu une grande enquête à l’université, le président de l’université le lui a précisé que le maintien de son poste est conditionné par son excuse. Au début, il a totalement refusé, sous pressions, il a finalement accepté, mais il a été muté. Son chef ne l’a pas soutenu. Au contraire, il a jeté l’huile sur le feu. Il s’en fout de lui, il est un simple fonctionnaire, facilement remplacé. L’ancien directeur des affaires générales (qui occupait le poste avant celui isolait par le doyen) était toujours à l’écoute de tout le monde, se rangeait du côté de ses subordonnés. Il a soutenu ce même fonctionnaire plusieurs fois.

Agent de sécurité : <u>ANALYSE HORIZONTALE (par thème) :</u>

Parcours professionnel :

Au cours de notre entretien, nous avons noté que le répondant a effectué sa carrière uniquement à l'université Ain Shams, spécifiquement à la faculté de commerce. Au début, il assurait les fonctions de sécurité dans une grande salle de cours. Ensuite, avec l'inauguration du département français, on lui a confié la prise en charge de la sécurité du département. Les agents de sécurité, sont soumis à la direction de sécurité de la faculté et qui dépend évidemment de la direction de sécurité à l'université. Certainement, ils sont répartis dans plusieurs endroits. Il y en a ceux qui effectuent la surveillance des porteries. D'autres qui assurent la protection de l'entrée de la faculté. Aussi, il y en a ceux qui assurent la protection des bâtiments et la sécurité des salles de cours. Durant les périodes des examens, l'administration leur confie l'assurance des locaux et l'assistance du corps professoral en cas de problèmes avec les étudiants ou dans les incidents de triche. Ainsi, les agents de sécurité peuvent subir les actes de violence soit de la part d'un membre interne ou externe à la faculté. Donc, la perception de la violence, la fréquence et la gravité de l'effet, dépendent de leur lieu d'affectation. Cette interprétation soutienne les réponses que nous avons retenu de cet entretien.

Actes d'agressions prudents (discrets) :

Au niveau des actes d'agressions prudents, le répondant a exprimé qu'il a subi des accusations. Il comprenait que l'auteur voulait l'exclure, une sorte de discrimination à la base de religion. De même, il a précisé qu'il a subi et qu'il continue à percevoir le jugement incorrect et blessant de son travail. Il n'arrive pas à comprendre la raison derrière ou pourquoi il n'obtient pas la reconnaissance méritée. À titre personnel, il a subi des rumeurs et des mensonges. Ces collègues ont circulé une information qu'il encaisse une rémunération supplémentaire en plus par des moyens qui ne sont pas forcément légales. Et c'était un mensonge. Il nous a indiqué aussi, qu'il a témoigné l'occurrence du même acte, qui a touché le fonctionnaire qui travaillait avec lui pendant 15 ans au sein du département français et qui a quitté suite à une grande crise. Le répondant est en accord que l'intervention dans la vie privée est un acte qui peut avoir lieu au sein de la faculté même s'il ne l'a pas vécu personnellement. Nous lui avons présenté d'autres exemples pour d'autres actes de violence discrète. Mais, il n'a ni confirmé ni refusé l'occurrence de ces actes. Il nous a expliqué qu'il était qu'il est presque isolé ou enfermé dans le département où il passe toute la journée. Ce qui fait que ses contacts soit avec ses collègues soit avec les employés et même les fonctionnaires sont presque limités. Et même, si nous discutons de la violence qui peut émaner du niveau externe, les étudiants du département sont considérés les meilleurs par rapport aux restes des étudiants de la faculté, soit au niveau de leur formation ou leur éducation.

Motifs d'émergence des actes d'agression prudente :

Au niveau des motifs d'émergence de ce type de violence, le répondant a signalé plusieurs fois que l'auteur veut atteindre un poste, ou prendre la place de son collègue. Et pour réaliser son objectif, il le fait par tous moyens. Il estime que c'est ce qui se passe en général dans le pays. C'est tes relations avec tes supérieurs qui te permettront d'atteindre ton but, plutôt que ton assiduité au travail. Ainsi, la conjoncture externe peut jouer un rôle. Le stress aussi influence. Il a aussi évoqué que les problèmes financiers peuvent inciter l'auteur à s'engager dans de tels comportements nuisibles. Surtout, si la personne perçoit la déviation de son chef, il pourra l'agresser. Et finalement, il nous a précisé le rôle de la personnalité de l'auteur, qui est orgueilleux et l'amour de soi-même, dans l'occurrence de ces actes.

Actes d'agression dévoilée :

En ce qui concerne les actes d'agression dévoilée, le répondant nous a expliqué que même s'il n'a pas vécu à titre personnel le fait qu'on crie après vous, on vous injure à haute voix, quand même, il ne peut pas nier l'occurrence d'un tel acte au sein de la faculté. Il n'a pas perçu des incidents de menaces directes. Alors qu'il a signalé que les moqueries et le fait d'être ridiculisé devant les autres, sont des actes qui se produisent et qu'il les a personnellement subi. À propos les injures dans des termes obscènes, il nous a cité qu'au cours d'une période donnée les fonctionnaires et les agents de sécurité, ont souffert du directeur des affaires générales, non respectable, violent et méchant. ''Vraiment, nous avons sentis un sentiment d'apaisement, quand le doyen actuel l'a isolé. Il humiliait les gens, ils insultaient les fonctionnaires'' déclare-t-il. Le répondant nous a expliqué aussi, qu'il a remarqué que quand un directeur strict et ferme, qui installe un système de travail, est recruté, ses subordonnés commencent à se moquer de lui, en affirmant qu'il n'est pas normal. C'est d'après son point de vue, comment l'acte qui touche les soupçons d'être psychiquement malade, peut se passer.

Motifs d'émergence des actes d'agression dévoilée :

Le répondant nous a indiqué que même si les cris ou les injures à haute voix sont qualifiés comme des actes de violence, parfois les chefs les utilisent pour garantir le bon fonctionnement du travail. De plus, au-delà de cet objectif, il nous signalé, que le chef du département de sécurité, quand il crie après ses subordonnés ou les injures à haute voix, c'est pour réserver une bonne image dans l'esprit du doyen, et par suite, maintenir son poste ou même plus, bénéficier d'une promotion.

''À mon avis, c'est pour maintenir le bon fonctionnement du travail. Même si ces actes sont qualifiés comme actes de violence. Le chef du département de sécurité, il crie après ses subordonnés ou les

injures à haute voix, pour réserver une bonne image dans l'esprit du doyen, et par suite, maintenir son poste ou même plus, bénéficier d'une promotion.''

Catégories plus vulnérables aux comportements de violence :

Au niveau des catégories les plus concernées par les incidents de violence, le répondant nous a expliqué que les fonctionnaires occupent la première place, puis les agents de sécurité. ''Nous sommes toujours les fautifs dans les yeux de tout le monde, nous avons l'impression qu'ils peuvent nous écraser sous leurs pieds, parce que nous supportons toutes les tâches, déclare-t-il.''

Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance) :

Le répondant se rend chaque jour au travail, il assimile bien ses tâches, pas besoin de lui expliquer ce qu'il doit faire. Quand même, il a recours à ses supérieures en cas d'enquête. Nous précisons ici, que c'est n'est pas un sentiment d'autonomie. C'est plutôt l'effet de l'expérience. C'est que l'agent de sécurité se débrouille seul dans l'exercice des tâches quotidiennes répétitives. Mais, en cas de décision plus ou moins difficiles, il a tout de suite recours à ses supérieures.

Il perçoit l'importance de son travail et dans quelle mesure sa mission s'inscrit dans le cadre de la réussite du département. '' Quand je m'absente un jour, le fonctionnement du département se perturbe, déclare-t-il.'' Il a de même signalé qu'il s'investit dans son travail, au-delà de son descriptif de poste. Aussi, il a précisé qu'il arrive à toucher l'utilité de son rôle parce qu'il est le seul agent de sécurité au département. Contrairement à ses collègues qui sont dispersés dans plusieurs endroits et ils sont en même temps nombreux.

Répercussions de violence sur auto-aliénation :

Au sujet des effets de la violence sur l'auto-aliénation, le répondant nous a mentionné que la victime doit quitter le travail. Et il nous a raconté que le fonctionnaire qui travaillait avec lui, n'a pas pu supporter les moqueries et les humiliations et il a quitté. Mais, nous précisons ici, que quand nous avons effectué l'entretien avec ce fonctionnaire, il nous a évoqué, qu'il a accepté la mutation, et c'était le seul moyen pour qu'il demeure dans la faculté. Il a été blessé, il ne pouvait plus continuer dans le même endroit, mais il ne peut pas quitter, il n'a pas d'autres choix. C'est pourquoi, il a accepté la mutation. En cas où il témoigne un incident de violence, il se rangera du côté de la victime. Il sent qu'on exerce des pressions pour que ces gens quittent. À titre personnelle, il va présenter le passage à une pré-retraite. Ou bien il se rendra au travail, mais il exercera uniquement

ses tâches précisent dans la fiche de poste, un agent de sécurité, pas plus. Il nous a expliqué qu'une fois il a pu récupérer ses droits auprès du département de règlementent des différends à l'université.

Les conditions liées à la tâche :

À titre personnel, l'assistance du superviseur compte et je l'ai touché suite à un incident de violence. Contrairement aux collègues, ils ne font rien. La rémunération même si c'est attrayante, ne changera rien, ni les promotions. La victime doit se venger par tous moyens pour récupérer ses droits.

Le corps professoral : <u>ANALYSE VERTICALE (par individu) :</u>

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Profil	Homme, marié, âgé +50ans, +20ans expérience, CDI.	Homme, célibataire, âgé +30ans, +10ans expérience, CDI.	Femme, célibataire, âge entre 45-50ans, expérience +20ans, CDI.	Homme, marié, âgé +30ans, expérience +10ans, CDI.
Parcours Prof	▪ Assistant département de statistiques ; ▪ Départ vers l'Arabie saoudite suite à quelques évènements qui ont bloqué la poursuite de la thèse doctorale ; ▪ Assurance des cours dans une université pour 2 ans ; ▪ Consultation en analyse statistique et études de faisabilité pour 4 ans ; ▪ Inauguration propre bureau de consultation à domicile derniers 4 ans ; ▪ Retour de l'Arabie Saoudite, soutenance de thèse doctorale ;	▪ Travail avec son père au cours phase du lycée ; ▪ Travail dans la force de vente, puis à la caisse dans un supermarché ; ▪ Travail dans un magasin de papier au cours de son cursus universitaire ; ▪ Travail à la caisse dans un restaurant ; ▪ Assistant à la faculté ; ▪ 10 ans après, promotion en tant que maître assistant suite à la soutenance de son master ; ▪ Gestion de l'unité des services électroniques ;	▪ Stagiaire au centre d'information du conseil des ministres ; ▪ Assistante , bourse pour thèse doctorale ; ▪ Retour à la faculté ; ▪ Prof visiteur aux Émirats Arabe Unis ; ▪ Coordonnateur égyptien du département français ; ▪ Entre 2009-2012, 2 postes ; directrice de l'unité de gestion des projets et directrice de l'apprentissage excellent, et ceci à l'institut bancaire égyptien puis enseignante pour an à l'université d'Héliopolis ;	▪ Stagiaire dans une banque ; ▪ Assistant; ▪ Assister le chef du département dans la gestion de l'unité du développement humain ; ▪ Maître assistant ; ▪ Maître de conférences ; ▪ Coordonnateur adjoint programme heures de crédit ; ▪ Directeur exécutif programme heures de crédit.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Parcours Prof	▪ Promotion maître de conférences ; ▪ Maître de conférences et titulaire d'un poste managérial	▪ Et en même temps, il le coordonnateur adjoint du programme des heures de crédit. Pour une certaine période, il était le responsable du système d'info pour le même programme.	▪ En 2016, bourse postdoctorale pour 6 mois en Angleterre ; ▪ Suite à son retour, doyen de la faculté d'économie et de gestion à l'université Badr pour l'année académique 2016-2017 ; ▪ Retour de nouveau à la pour occuper le poste du directeur adjoint de l'unité du développement humain ; ▪ De nouveau, prise en charge fonctions du coordonnateur égyptien du département français ; ▪ Pour une certaine période, chargée de la gestion des affaires des contrôles ; ▪ Professeure adjointe	
Actes d'agression prudente	▪ ''On met vos capacités à prendre les décisions en question'', oui ça se passe, mais plutôt, ''on met vos capacités et vos qualifications pour être un membre du corps professoral en question''. Vraiment, je les trouvais beaucoup ;	▪ ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante''. Oui ça arrive. Quand les étudiants disent aux profs, nous avons bien compris de docteur X dans les TD qualifiant ainsi les assistants et les maîtres assistants par le titre de docteur, les profs insistent de répondre en disant	▪ ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante'', non pas du tout. Au contraire, les gens exercent le rythme minimum du travail. Ils obtiennent des promotions, ils encaissent les bonus, mais la productivité est constante ; ▪ ''Accusation''. Oui ça	▪ ''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante'', oui, et je les ai personnellement vécu ; ▪ ''Accusations'', oui. ''On met vos capacités à prendre les décisions en question'', si, ça s'est passé avec mes collègues ; ▪ ''Être traité comme si vous

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Actes d'agression prudente	▪ ‘‘Être traité comme si vous n'existez pas’’, parce que ton niveau académique est inférieur au mien, donc je vais t'accorder des tâches parcimonieuses, c'est ce qui correspond à tes capacités. Pourtant, j'accorde des tâches signifiantes à des personnes spécifiques ; ▪ ‘‘On juge votre travail de façon incorrecte et blessante’’, 'On met vos capacités à prendre les décisions en question’’, ‘‘Accusations’’, ‘‘Être traité comme si vous n'existez pas’’ et ‘‘Être abusivement critiqué'. Tous ces comportements ont lieu dans la faculté et intensivement ; ▪ ‘‘Être abusivement critiqué', ça peut arriver avec une personne de manière vraiment rude alors qu'avec quelqu'un d'autre qui peut être fautif, comme s'il n'a rien fait ! ; ▪ ‘‘Des mensonges sur vous dites aux autres’’, ‘‘Propagation de rumeurs fausses	‘‘les assistants sont nuls, ils ne comprennent rien.’’ cette information circule entre les étudiants au niveau de toutes les matières. Ce qui nuit à notre image et nos compétences ! Comme si ce prof a oublié qu'un jour il était à ma place ! Il sous-estime mon travail. Je perçois un sentiment d'humiliation devant les étudiants ; ▪ ‘‘Accusations’’ oui j'ai subi de tels comportements, et nous tous nous pouvons s'exposer à de tels actes. Une fois, la direction m'a confié de préparer une présentation sur un logiciel que je maîtrise bien. Le jour de la présentation j'ai subi des accusations à tort, que j'ai préparé cette présentation pour démontrer mes compétences, que je suis trop voyant. J'aime subi des accusations quand j'ai demandé d'effectuer des heures de cours supplémentaires non payés. Encore une fois, j'ai subi des accusations à tort que je fais ça, pour donner	arrive. Mais je trouve que ce ne sont pas à tort. Au contraire, la personne accusée de vol soit financière ou scientifique, il est vraiment coupable ; ▪ ‘‘On met vos capacités à prendre les décisions en question’’, oui bien sûr. et c'est en relation par le fait de créer une image négative pour la personne X quoique vous ayez communiqué avec cette personne ou non. Les informations falsifiées circulent, se répandent, ça collent, et du coup, le but est réalisé ; ▪ ‘‘Le fait d'être isolé systématiquement’’. Oui. Quand un groupe de personnes qui ont le pouvoir, leur voix est bien entendu, s'unissent pour réfléchir à l'exclusion d'un membre. Ceci encore une fois par la création de cette image négative autour de la cible. Parfois ce groupe à raison d'exclure ce membre. Autrement dit, je connais des personnes qui par exemples n'accomplissent pas les tâches demandées et donc il mérite cet isolation ;	n'existez pas’’, oui ; ▪ ‘‘Être systématiquement isolé’’, oui ; ▪ 'Être abusivement critiqué', pas forcément ; ▪ ‘‘Des mensonges sur vous dites aux autres’’, ‘‘Propagation de rumeurs fausses dans votre dos’’, ‘‘Révéler des détails sensibles touchant la vie privée’’. Tous ces actes peuvent se produire au sein de la faculté ; ▪ C'est ce que je peux confirmer après 13 ans d'expérience ; ▪ Ça ne se produit pas forcément entre un chef et un subordonné, mais ça peut arriver entre deux collègues ; ▪ Entre les collègues les actes prennent plutôt les formes des mensonges, la propagation des rumeurs, les moqueries, les commérages, l'intervention dans la vie privée.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Actes d'agression prudente	dans votre dos'', ''Révéler des détails sensibles touchant la vie privée'', je n'étais pas sujet de tels comportements, mais je les ai perçu beaucoup. J'étais témoin de plusieurs incidents qui ont touché mes collègues.	des leçons privées. Un prof a présenté une demande pour que je sois transférer des activités de contrôle de la 3ème année, vers les études supérieures. De nouveau, des accusations à tort ont circulé, que c'était plutôt ma propre demande, car les activités de contrôles des études supérieures sont plus rémunérées. Actuellement, parce que je gère plusieurs postes en même temps, je subi des accusations du types, mais pourquoi toujours on le choisi ? Pourquoi il détient tous ces postes ? ▪ ''On met vos capacités à prendre les décisions en question''. Oui je l'ai subi personnellement. le tuteur de ma thèse doctorale, a refusé que je rédige la thèse en anglais, sous prétexte que j'ai suivi un cursus d'éducation plutôt arabophone. Pourtant, je sais bien mes compétences. Et sa décision à réorienter mon travail. ▪ ''Être traité comme si vous n'existez pas'',	▪ Être traité comme si vous n'existez pas. Oui, ça peut arriver. '' Être abusivement critiqué, oui, ''Les moqueries'' pas forcément ; ▪ 'Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', non. La plupart de ce que j'ai entendu, étaient des faits réels et non des rumeurs ; ▪ 'L'intervention dans votre vie privée, non ; parce que à mon avis, si l'auteur a pu le faire, c'est grâce à la victime qui révélait des détails qui touchent sa vie privée et donc c'est elle qui lui a donné cette chance. ▪ Incident collègue souffert troubles psychiques, attaquait vie privée femme de son collègue, messages insolents, utilisait des termes obscènes, menaces. Il y a ceux qui se soumettaient à ses demandes, par peur d'attaque. Plusieurs plaintes à son encontre. Rien n'a changé. Maintenant il a obtenu son HDR. Donc, il aura le droit d'occuper des fonctions administratives, chef	
Actes				

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
d'agression prudente		ou ça existe, je l'ai senti durant la préparation de mon master. Mon tuteur il sous-estimait mon travail, comme s'il n'aperçoit pas mon effort. Surtout quand je me suis comparé à un collègue qui le supervisait et qui a présenté une qualité de travail inférieure à la mienne, pourtant il l'a glorifié ; ▪ ''Être abusivement critiqué', je ne l'ai pas perçu. 'Des mensonges sur vous dites aux autres'', ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', si, dans le même contexte des ''accusations''. On vous accuse puis, ces accusations à tort se répandent ; ▪ ''Révéler des détails sensibles touchant la vie privée'', non, je ne l'ai ni vécu ni perçu à la faculté.	département ou même doyen. C'est vraiment effrayant !	
Actes d'agression prudente				
Motifs émergence actes Agression prudent	▪ La faculté est une communauté et fait partie de la société égyptienne. Tout développement qui affecte la société égyptienne se reflète dans la faculté ;	▪ La jalousie. Mon poste est convoité par mon collègue. Soit une jalousie scientifique soit financière ; ▪ Le style de gestion. Sûrement. Le style de direction peut	▪ Un déséquilibre psychique, la jalousie, des complexes d'infériorité, j'aimerais occuper la place de cette personne, ou bien je l'agresse pour le but de l'agression même, une sorte de sadisme	▪ Le cadre ou le système de travail est flou, l'ambiguïté des rôles, la compétitivité mais dans le sens négatif, la société qui est par nature concurrentielle ; ▪ Période récente instabilité, changement rapide du

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Motifs émergence actes Agression prudent	▪ Le motif principal derrière l'occurrence de ces actes c'est ''le gagne-pain''. c'est une guerre ; ▪ Ça se limite à des besoins financiers. Mais j'ajoute que pour certains profs, ils traitent les gens avec affection et des passions personnelles ; ▪ Le style de gestion. Il y a des administrations qui essayent de réduire le taux d'occurrence de ces actes quelque part. Ou au contraire, qui rappelaient un environnement fertile pour l'occurrence de ces comportements. Diviser pour régner ; ▪ 'La direction actuelle essaye de maintenir. un équilibre dans la répartition des charges et donc dans la distribution des récompenses ; ▪ La génération intermédiaire ; les diplômés du début des années 90 La génération intermédiaire ; les diplômés du début des années 90. C'est uniquement au cours de ces quelques	contraindre ces problèmes Autrement dit, si c'est une jalousie pour motif financier, l'administration de la faculté peut l'entraver par le renforcement de la justice distributive par exemple. Fournir des opportunités égales pour que tout le monde profite, pour éviter les sentiments d'envie ; ▪ Les différences de pouvoir ; il y a des profs qui saluent les assistants comme s'ils étaient des rois ! ; ▪ Le stress financier, les conflits, et à ne pas négliger le contexte économique aussi bien que social ; ▪ Non, je ne suis pour une interprétation liée à la personnalité de l'auteur. Personne n'est méchant par nature. Mais il y a des influences qui peuvent être tirées de l'enfance ; ▪ Je n'ai pas témoigné des incidents. Mais j'en ai entendu. Hier un de mes professeurs au sein de notre département, il nous a	pour certaines personnes.	doyen. Compétition agressive entre 3 ou 4 personnes ont été nommées pour le poste du doyen. Cet instabilité provoque l'occurrence de ces actes ; ▪ L'éducation, l'environnement de la personne. la personne est éduquée sur le principe de gagnant-perdant, et l'absence de l'esprit d'équipe. L'absence du modèle à suivre. Je ne suis pas pour l'idée que la violence est inhérente à la personne ; ▪ Je ne trouve pas que le genre peut jouer un rôle ; ▪ La différence de pouvoir, d'un prof envers un maître de conférences. Surtout s'il l'écart d'âge est réduit, ce qui peut créer des frictions entre eux ; ▪ La conjoncture économique est un facteur important. Ça fait partie de l'éducation. L'éducation, le contexte social, l'éducation, l'éducation, l'éducation. Les convictions de la personne ; ▪ Les convictions des personnes qui souffrent de problèmes financiers, peuvent les inciter à adopter des comportements spécifiques, par rapport à celles qui ne souffrent pas ;

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Motifs émergence actes Agression prudent	dernières années, qu'ils ont commencé à percevoir des compensations ; ▪ 'La conjoncture économique difficile exerce des pressions sur les familles, crée des troubles entre les gens et du coup la personne devient un coupable pour atteindre son objectif ; ▪ Le progrès considérable au niveau du style de direction et de la gestion du stress, est évident dans la différence entre les deux générations. Voyons le temps requis pour soutenir les thèses entre les deux générations ; ▪ La nature de la personnalité de quelques profs, l'aspect affectif, je le déteste, donc je le bloque, donc je refuse les idées scientifiques qu'il me présente. ▪ L'évaluation subjective du travail ; ▪ La mise en place de règles de gestion est un facteur qui peut jusqu'à plus de 50%,	raconté, comment à l'époque les anciens professeurs les manipuler, en leur confiant des tâches humiliantes. Et en cas de refus, vous serez bloqué dans votre carrière, projet de recherche non accepté, soutenance reportée plusieurs fois…. La servitude, la soumission dans le vrai sens du mot.		▪ Ainsi, de peur qu'on me prive d'une prime, je peux adopter le comportement x, ou bien pour être le chouchou de mon boss, j'adopte le comportement y ; ▪ De plus, une personne peux déclencher un acte agressif contre une cible, parce qu'elle le mérite ; ▪ Ou une autre qui devient violente, parce qu'elle pense que son statut lui permet de le faire. Les deux cas sont intolérables. Le comportement admissible exige de mettre à part les émotions d'amour ou de haine ; ▪ Les conflits peuvent être une des causes, mais c'est plutôt des conflits d'intérêts.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Motifs émergence actes Agression prudent	atténuer le stress qui est la source des problèmes et le moteur des comportements violents ; ▪ 'Je peux dire que le fait de bloquer, d'entraver l'évolution dans votre carrière est lié à ces comportements. La situation à l'époque était vraiment catastrophique.			
Agression dévoilée	▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', oui surtout ''on vous injure'' mais pas à haute voix ; ▪ ''Menaces directes'' non je ne pense pas. ''Se moquer de vous'' si si, ça se passe fréquemment ; ▪ 'On vous injure dans des termes obscènes'', non, c'est inadmissible. Nous n'allons jamais l'accepter. Parce que si ça arrive un jour, je vais l'injurier à mon tour indépendamment de son titre ! ;	▪ On crie après vous, on vous injure à haute voix'', je l'ai personnellement vécu. Le tuteur de ma thèse de master qui a un caractère hostile à un certain niveau. Avant la soutenance, il m'a obligé de publier un article dans un périodique international, j'ai essayé par tous moyens de le convaincre que ça soit une publication locale, pour gagner du temps, sinon j'allais rater la durée de légale pour la soutenir. Il m'a injurié d'une façon extrêmement	▪ Je suis tout à fait d'accord. L'auteur parfois il est caché plus prudent, donc dans ce cas il va manipuler, un membre pour qu'il exerce les actes de violence contre la cible. Ce membre il peut être de l'extérieur ou de l'intérieur, par exemple une personne bien connue par sa capacité à propager des rumeurs. Dans d'autres cas, l'auteur est au contraire visible ; ▪ 'On crie après vous, on vous injure à haute voix. Oui, je l'ai noté plusieurs fois. Et même, j'ai entendu d'anciennes	▪ ''On crie après vous, on vous injure à haute voix'', oui ça arrive ; ▪ ''Les menaces directes''. Si, ça existe. Mais en se basant sur l'intelligence des êtres humains, je peux dire que oui l'auteur est évident et visible, il émettra cet acte envers la cible, mais ça sera plutôt des menaces indirectes ; ▪ ''Le fait qu'on se moque de vous'' oui ça existe. Il y a des personnes qui ont le trait de moquerie, ou de remarques blessantes ; ▪ ''Être ridiculisé devant les autres''. Oui ça peut arriver.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Agression dévoilée	▪ ’Être ridiculisé devant les autres’’ oui, ça se passait beaucoup, quand nous étions des assistants dans les cours de masters devant les étudiants extérieurs, c’était vraiment humiliant…. ou qu’on te dit tu es là pour quoi faire ? Tu es nul! ; ▪ ‘’Des soupçons d’être psychiquement malade’’, ça arrive mais rarement, on doute sur vos capacités mentaux ; ▪ ‘’ Un assistant présente une recherche, le prof le jette à la figure ou le prof se moque de vous devant les autres…. ça se passe beaucoup.	humiliante à haute voix et il a m’a répondu : ça m’est égal, tant pis pour toi, qu’on recompose le jury une deuxième ou même une troisième fois ; ▪ ‘’Les menaces directes, oui ça peut arriver, ça diffère d’une personne à l’autre. Suite à la soutenance de mon master, j’ai réfléchi à un autre tuteur plus performant et expérimenté dans le sujet que j’ai choisi pour ma thèse doctorale. Le nouveau tuteur a exprimé à l’ancien son plaisir, s’il accepte de joindre le comité de direction. Ce dernier a exprimé son plaisir mutuel. Mais ce n’était pas le cas. Dès que nous étions seuls dans son bureau, j’ai remarqué dans son regard et le ton de sa voix, tout à fait le contraire, il m’a menacé par des gestes méprisants, et verbalement ; « tu as choisi un auteur tuteur, c’est un acte de déloyauté, tu verras, comment je peux me venger » ; ▪ ‘’Le fait qu’on se moque de vous, ce	histoires qui circulent, au niveau des profs aussi bien que des employés, qui étaient tellement graves, et c’est pourquoi on continue à les raconter. Incident prof vers fonctionnaire et vers une secrétaire. Incident de violence verbale d’un prof vers une administrative ; ▪ ‘’Menaces directes’’, oui, ça arrive ; ▪ ’Le fait qu’on se moque de vous’’. Sûr, sûr, sûr ; ▪ ’Être ridiculisé devant les autres, je ne suis pas sûre, mais ça peut arriver ; ▪ ‘’On vous injure dans des termes obscènes’’, non à 99%, mais ça peut arriver entre les profs envers les étudiants ; ▪ Je me souviens de situations quand j’étais étudiante ; ▪ ’Des soupçons d’être psychiquement malade, non. C’est plutôt, le fait qu’une fois, au cours d’une certaine situation, vous a exprimé un comportement qui reflète des troubles psychiques, et donc ça sera une image perçue	Il y a des personnalités qui peuvent commettre un tel acte ; ▪ ‘’On vous injure dans des termes obscènes. Si. Et il existe un célèbre incident qui a eu lieu dans le département de la gestion entre un prof et une des employés administrative ; ▪ ‘’Des soupçons d’être psychiquement malade. Je ne suis pas sûr. Parce que je trouve qu’il existe déjà parmi nous, pas mal de membres psychiquement instables ; ▪ ‘’Les menaces directes et des soupçons d’être psychiquement malade, je ne pense pas que ces deux actes spécifiquement peuvent avoir lieu ;

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Agression dévoilée		n'est pas une question de moquerie mais plutôt on vous dévalorise ou on dévalorise vos efforts ; ▪ ''Être ridiculisé devant les autres'', je ne l'ai pas touché Mais je peux dire que si on te dévalorise donc on se moque de toi ; ▪ ''On vous injure dans des termes obscènes'', je ne l'ai pas perçu. Mais d'après les histoires racontées par les anciens profs, je peux dire que ça peut avoir lieu dans notre faculté. Les injures, les insultes, je pense que c'est plutôt lié à l'éducation de la personne; ▪ ''Des soupçons d'être psychiquement malade'', ça peut arriver, mais rarement. Même si je ne l'ai pas fréquenté.	continue dans leur esprit à ton égard.	
Motifs émergence actes agressions dévoilées	▪ La cause derrière ces actes est principalement, l'ego ou l'arrogance, l'autorité suprême. ▪ Quand même, la nouvelle génération est hautement qualifiée et maîtrise la technologie ce qui se	▪ L'agresseur traite les situations d'une façon subjective, un manque de respect pour lui. Comment tu oses de choisir un autre tuteur ! Il a complétement changé dès qu'il est devenu prof d'université, et avec chaque	▪ Il s'agit de détruire l'autre, créer une image négative ou dévalorisante au regard de la personne X supposant que de cette façon je (la personne toxique) serai plus valorisé, plus aimé, je suis le prof préféré pour les étudiants, par	▪ Les mêmes motifs précédents. Mais j'ajoute « l'égo », je suis le chef, donc je crie, je ne suis pas un manageur compétent, donc je compense cette lacune par la voix haute ; ▪ L'arrogance, une personne qui déclenche un comportement barbare

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Motifs émergence actes agressions dévoilées	reflète positivement sur leurs décisions. Ainsi, la personne qui détient le pouvoir, ne pourra pas les manipuler, du point de vue de l'abus du pouvoir. ▪ Contrairement à notre situation, nous étions trop jeunes au début de notre carrière dans un domaine vague, les sources et les outils pour trouver l'information étaient limités, en plus, le superviseur au lieu de te guider, il vous frustrait ; ▪ la personnalité, les gens sont complexés, orgueilleux, aiment taquiner les autres, j'ai réussi à obtenir la qualification HDR à l'âge de 39 ans et toi nom.	promotion obtenue, le sens de l'égo accroît.	rapport à lui. ▪ Le genre a un effet relatif. L'idée du sexe croisée. Les femmes s'entendent plus quand elles travaillent avec des hommes. Pourtant, moi j'ai subi des actes de violence des deux sexes ; ▪ La personnalité de l'auteur, qui peut souffrir de complexes d'infériorité, pas forcément scientifiques mais ça peut être sociales ; ▪ Je ne trouve pas que les stresse peuvent jouer un rôle, dans la plupart des cas que j'ai perçu, l'auteur était un prof d'université, de quel stress parlez-vous ? C'est la phase terminale de son chemin scientifique ! Le stress est plutôt pour les personnes qui cherchent à gravir les échelons, qui sont dans cet état de guerre ; ▪ Je ne pense pas que le contexte économique ou social joue un rôle, c'est plutôt la configuration personnelle. J'aperçoive des gens qui souffrent mais qui sont psychologiquement stables. Alors que la	renforcé par un statut, sans compétence, et en même temps, absence de responsabilité, jusqu'à la fin de son mandat ; ▪ Au point que, les gens parfois souhaitent la promotion de ce chef, par exemple le doyen passe par être le directeur adjoint du président de l'université, pour qu'ils se sentent tranquilles et en paix.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
			personne toxique est déséquilibrée psychologiquement.	
Catégories plus vulnérables aux comportements de violence	▪ Que ça soit des comportements de violence cachés ou dévoilés, leurs répercussions se manifestent clairement sur la catégorie des employés du bas de l'échelle tels que les nettoyeurs. Les fonctionnaires représentent le maillon le plus faible de la chaîne. Quand même, leur absence paralyse la faculté; ▪ Dans une période, je me souviens du directeur administratif de la faculté, qui était un exemple concret de l'abus de pouvoir, surtout contre cette catégorie. C'était une décision correcte quand le doyen a décidé de l'isoler de son poste ; ▪ Puis les administratifs viennent en deuxième lieu ; ▪ Leurs répercussions se manifestent clairement sur la catégorie des employés du bas de l'échelle tels que les nettoyeurs, ensuite les	▪ Je peux les classer comme suit : Les fonctionnaires, les agents de sécurité les employés, et finalement le corps professoral.	▪ Les membres du corps professoral subissent les actes de violence aussi bien que les employés. Même niveau pour les deux groupes ; ▪ Et plus la personne évolue dans sa carrière, plus l'occurrence de ces actes de violence accroît au niveau du taux et de la gravité ; ▪ À un moment donné, les deux postes du doyen et du directeur de la faculté, étaient vacants, et il y avait les mêmes attaques sous la ceinture dans les deux fronts….. Les deux sont en fin des êtres humains. Et ces actes de violence, sont des comportements humains, que ça soit l'agent de sécurité, le nettoyeur, l'employé, l'assistant, le prof ; ▪ L'évolution dans la carrière'' c'est la clé de contrôle, plus que tu évolues, plus les ennemis ou les rivaux augmentent, plus tu seras sujette de ces actes, d'une façon indirecte prudente, soit	▪ 'Si l'assistant n'est pas en contact avec un agresseur, s'il vient uniquement pour exercer ses tâches et il quitte, il ne subira pas ces actes. Il y a des gens qui préfèrent d'être réservés jusqu'à ce qu'ils arrivent au titre de maître de conférence, et c'est à ce moment qu'ils commencent à communiquer avec les autres ; ▪ Ou parfois, la victime s'est trouvée par coïncidence dans le chemin de l'agresseur. Si les agents de sécurité, gardent uniquement la sécurité des portes de l'entrée, s'ils sont loin des étudiants dans les grandes salles de cours, le degré de friction diminue, donc le degré d'exposition à de tels actes diminue aussi. Parce que le champ de travail est limité ; ▪ Chaque famille de fonctionnaire peut subir ces actes, l'arbitre c'est l'environnement de travail ; le degré de friction. Ainsi, nous pouvons noter plus des victimes parmi les administratifs par rapport aux agents de sécurité.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Catégories plus vulnérables aux comportements de violence	administratifs, puis les assistants/maîtres assistants et finalement le corps professoral ; ▪ Quand on évolue dans notre carrière, dès qu'on finit par à être membre du corps professoral, nous pouvons récupérer nos droits.		par le biais des employés, des collègues dans le bas de l'échelle, qui peuvent rapidement propager les infos ; ▪ Je manipule ceux qui occupent la base de l'échelle pour attaquer les niveaux supérieurs, ou pour les isoler, ou se moquer d'eux ou pour répandre, des rumeurs dans leurs dos.	
Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance)	▪ L'insignifiance est plus importante par rapport à l'impuissance ; ▪ Je bénéficie déjà d'une marge de liberté dans l'exercice de mes tâches, c'est moi qui décide l'ordre des chapitres que je vais enseigner ; ▪ Ce qui compte, c'est le sentiment d'enrichissement que je retire de mon travail ; ▪ La valeur intrinsèque de mon travail ; ▪ Parfois, quand je me rends compte que les étudiants en cours sont indifférents, je sens	▪ Ça dépend où je travaille. Par exemple, dans l'unité des services électroniques, c'est moi qui distribue les tâches. Je bénéficie d'une marge d'autonomie. Je participe mes opinions avec les employés et j'entends leurs propositions. Ça dépend aussi de la nature du chef, il y a celui qui s'intéresse aux détails, il veut être au courant de tout ce qui se passe. Il y en a un autre, qui me garantit une marge de manœuvre sans perturber l'ordre général du travail ; ▪ Je suis conscient de l'importance de mon	▪ Dans une large mesure, nous partageons les opinions avec les seniors de chaque matière pour fixer les grandes lignes pour l'enseignement ou pour l'encadrement des thèses. Évidemment, avec mon nouveau titre, c'est moi qui définit les choses, donc j'ai plus d'autonomie, qu'est-ce que je fais, et qu'est-ce que je ne fais pas ; ▪ J'effectue un travail important. Je suis un maillon dans une chaîne. Je comprends où mon rôle s'inscrit dans le fonctionnement de la faculté ; ▪ C'est le retour des étudiants qui me	▪ Pour certaines missions, c'est moi qui monte les grandes lignes, parce qu'exemple, je dresse les aspects, d'une nouvelle idée, avant de la transmettre à mon chef ; ▪ La disponibilité d'un espace de débat, de dialogue et de conseils avec les profs ; ▪ Je dispose d'une marge de manœuvre ; ▪ Mon travail est important et utile, je perçois l'importance de ce que j'exerce comme travail pour le succès de la faculté ; ▪ Mon travail me fournit une expérience enrichissante. Quand même, je ne suis pas encore arrivé à cet état d'accomplissement. J'ai

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance)	que j'ai perdu la valeur morale du travail.	rôle dans le fonctionnement global de la faculté. Surtout récemment, auparavant, mes chefs ne se rendaient pas compte de mes compétences qui étaient plutôt masquées. Maintenant, je sais bien mes objectifs ; ▪ La perte du sens, pour moi est plus importante pour moi par rapport à la perte de l'autonomie. Le fait que le chef nous guide dans l'exercice des tâches, c'est pour l'intérêt général. Mais, si on me confie des tâches superficielles ou dépourvues de sens, je ressentirai un malaise. Si je perds le sens, je vais démissionner ; ▪ 'Tout ce que j'effectue comme travail, me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	procure ce sentiment, leur comportements avec moi, et non pas le retour de l'administration. Bien que mes collègues me connaissent et distinguent ma performance. Mais c'est franchement le retour des étudiants ; ▪ La marge d'autonomie, et l'importance de ce que je fais, les deux comptent pour moi.	d'autres objectifs à réaliser. L'expérience demeure limitée ; ▪ La tâche doit être signifiante et autonome ; si j'effectue une tâche insignifiante mais librement, ça n'a aucun sens ! Si la tâche est importante mais je ne dispose pas de l'autonomie pour l'exercer, à ce moment, on cherche un robot, il sera plus précis et plus correct que l'homme. ▪ L'autonomie et la signifiance, ces deux traits se conjuguent ensemble.
Répercussions de violence sur auto-aliénation	▪ Je ne veux plus travailler. Le fonctionnaire perçoit un sentiment d'infériorité, je suis l'esclave de l'assistant ; ▪ L'assistant, il se rend au travail physiquement, il	▪ Il y aura des victimes qui vont essayer de prouver le contraire pour améliorer leur image. D'autres qui vont préférer de démissionner ou d'être mutés. Je n'arrive plus à supporter le lieu de travail. J'ai perdu mon	▪ Nous travaillons tous dans le secteur public, nous sommes comme l'Europe, aucun employé quitte, et s'il quitte où ira-t-il ? ; ▪ Il y a des personnes qui aiment vivre le rôle de la victime, et elles	▪ La victime, peut déclencher ces comportements, directement ou indirectement pour se venger ; ▪ La victime peut être calme par nature, et donc elle peut se dire, je laisse tombé, l'auteur est insensé, je vais l'éviter pour que la situation

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Répercussions de violence sur auto-aliénation	assure les travaux dirigés mais sans motivation ou il s'absente. Soit je viens ou je m'absente, aucune différence, je n'ajouterai rien de plus ni de moins. Je vais perdre la valeur intrinsèque du travail.	engagement affectif, je me rends au travail pour gagner ma vie et c'est tout. Je suis présent physiquement et non mentalement, j'exerce le minimum qui suffit pour maintenir le rythme du travail ; ▪ Moi personnellement, avant de subir ces actes, j'admirais la faculté, jusqu'au point que je disais à mes collègues que je suis prêt à venir les vendredis pour balayer et nettoyer, parce que je l'aime, j'aime chaque coin dans la faculté. Actuellement, je viens uniquement pour exercer les tâches que j'aime tel que l'enseignement, et je quitte après. J'ai pensé même à démissionner en cas où ils ont refusé le sujet de la thèse doctorale. Parce que j'ai senti que j'ai perdu 12 ans de ma vie dans un département qui bénéfice d'une mauvaise réputation par le fait de bloquer l'évolution de ses membres, et finalement, j'ai échoué. Je ne veux plus continuer dans cet endroit ;	profitent de cet état pour satisfaire leurs propres intérêts ; ▪ Quelle sera l'alternative ? L'homme par nature craint l'inconnu et résiste au changement ; ▪ Qui garantit que je serai accepté par les nouveaux membres de travail ? Qu'est-ce qui garantit je ne vais pas subir les mêmes actes ? ▪ Même je ne pense pas que la personne présentera une demande de mutation.	ne s'aggrave pas de plus ; ▪ Une autre victime, peut demander une mutation du département, de l'unité ou de l'équipe de travail. ▪ 'Si la victime peut se venger, elle le fera, mais d'une façon indirecte, même si elle a subi l'acte directement, elle mettra le travail de côté pour réfléchir au plan de vengeance. ▪ 'J'ai noté des démissions, parmi lesquelles, un prof. Ce qui la démission dépend de deux points, l'existence d'alternatives et la confiance en soi. Le sentiment de la continuité ou du non continuité de cet état de violence, est aussi un déterminant important ; ▪ La démission doit être la dernière option. Je suis pour la culture de combat.

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Répercussions de violence sur auto-aliénation		▪ Je sens que suis dans une guerre ; il y a des personnes qui ne veulent pas que j'aboutisse à mon objectif. Le premier projet de thèse que j'ai présenté depuis un an était refusé pour des raisons plutôt subjectives et non scientifiques. Je veux le bloquer, je ne veux pas qu'il termine tôt		
Les conditions liées à la tâche	▪ Si quelqu'un subi un acte tel que l'injure, le soutien de ses collègues ainsi que l'assistance de son superviseur, peuvent d'une façon directe, atténuer les effets négatifs d'un tel incident ; ▪ L'assistance de ton superviseur qui te défend, qui t'aidera à la reprise de tes droits, il prendra des mesures contre le coupable, qui est à l'écoute de tes plaintes. Ce soutien est directement important ; ▪ Les conditions de travail adéquates, ne sont pas vraiment importantes, si dans le milieu de travail, les gens s'entendent ensemble, ils pourront	▪ Les opportunités de promotion ne comptent pas pour moi ; ▪ Ce qui compte vraiment pour moi, c'est le soutien des collègues et l'assistance du superviseur. Le support moral des deux côtés, collègues et chefs à niveau égal ; ▪ Les conditions matérielles de travail ne changent rien. Même si j'encaisse une rémunération attrayante, au bout d'un certain moment, je ne pourrai plus supporter.	▪ Ça dépend de chaque personnalité. Pour certaines personnes, c'est le support moral qui compte. Pour d'autres, c'est l'aspect financier qui compte, « qu'ils disent ceux qu'ils veulent, des rumeurs, des mensonges… ce qui m'intéresse, c'est la rémunération attrayante que j'encaisse ; ▪ À titre personnel, c'est l'aspect moral qui compte. Si je perçoive un acte d'humiliation ou d'indignité, je fini par jeter l'éponge, je démissionne. Et ça m'est arrivé quand je travaillais dans des universités privées ; ▪ Dans une situation similaire, si pour d'autres personnes,	▪ Tous ces facteurs peuvent atténuer les effets négatifs de la violence. Ça dépend de la personne lui-même. Il peut par exemple se dire, cet incident va passer ; ▪ La réforme du stéréotype négatif à l'égard de la personne qui a été sujette de rumeurs ou de mensonge, et ceci de la part des gens qui la connaissent sa réalité, peut réduire les effets négatifs de tels actes ; ▪ De même, les lois qui définissent les limites de chaque personne ; ▪ Tous ces facteurs peuvent réduire les effets néfastes de ces actes, à un niveau égal. Ça dépend de la personnalité de la victime et la gravité de ces actions agressives ; ▪ Parfois le taux de souffrances est intolérable, jusqu'au point que les

Entretien / Thème	Ent.1	Ent.2	Ent.3	Ent.4
Les conditions liées à la tâche	supporter les conditions de travail dures, et même les injures et les rémunérations basses. Parce qu'on ne fait qu'un ; ▪ 'Les opportunités de promotion, a un impact sur les personnes qui attendent la chance pour grimper sur l'arbre du pouvoir pour obtenir une promotion, avant leur collègues. Ça touche plutôt les administratifs. Notre système de promotion est différent.		c'est la rémunération qui compte, on s'attendra à une telle réaction « je poursuivrai normalement mon travail, les insultes ne collent pas sur les gens!	conditions matérielles de travail, ne peuvent rien faire ; ▪ Si c'est l'auto-accomplissement qui compte, la personne cherchera le support moral ; ▪ Alors que si ce sont les aspects financiers qui comptent, la personne cherchera, la rémunération ; ▪ Le besoin de chaque personne déterminera le motif de survie. La meilleure solution alternative ; ▪ Pourtant dans un autre cas, la personne ne va se calmer que quand elle va se venger ; il m'a insulté, je vais l'insulter aussi ; ▪ La victime peut aussi exprimer des comportements de retraits d'une façon agressive ; que la faculté ruine, ça m'est égal ; ▪ La responsabilité de l'auteur existe. Mais ça nécessite une sorte de patience. Alors si tu peux résister, résiste et refuse le retrait, tu peux récupérer tes droits par la voie légale, même si ça prend du temps. ▪ Qu'on apprend les gens que les insultes, la calomnie et la diffamation sont sanctionnées par la loi pénale et que tu pourras récupérer tes droits.

Le corps professoral : <u>ANALYSE HORIZONTALE (par thème) :</u>

Parcours professionnel :

Plus le parcours professionnel du répondant est riche, plus nous remarquons la perception des actes de violence. Nous avons noté ce point auprès des membres du corps professoral qui ont débuté leur carrière professionnel ailleurs, avant de joindre la faculté, ou qui ont eu la chance d'occuper des positions hiérarchiques au sein de la faculté. La fréquence, le type et la source de violence diffère principalement en fonction du titre et du degré de friction avec les différents membres aussi bien que le département auquel l'assistant était affecté dès son recrutement. Les assistants et les maîtres assistants sont dans une situation précaire. Ils ne font parties du corps professoral, jusqu'à ce qu'ils soutiennent leur thèse doctorale. Nous observons ainsi, que dans leur situation, la violence est verticale. Surtout, dans les départements qui sont caractérisés par un niveau d'oppression élevé. L'assistant et/ou maître assistant, subit des humiliations, par le biais de l'abus de pouvoir, on essaye d'entraver son progrès. Ce point se manifeste substantiellement parmi les membres qui ont été recruté dans le début des années 90, ou la génération intermédiaire comme ils se qualifient. Cette génération a souffert de violence et de soumission dans le vrai sens du mot. C'est uniquement au cours de ces dernières années, que les survivants ont commencé a touché des compensations. Une fois vous êtes membres du corps professoral et vous progressez dans votre chemin de carrière, vous pouvez être sujets de violence, mais plutôt prudent. La source de violence est de niveau horizontal plus que vertical, le motif primordial, est le conflit d'intérêts.

Actes d'agressions prudents (discrets) :

Les répondants soit ils ont vécu personnellement des incidents de violence, soit ils étaient des témoins. Ils sont tous d'accord que l'agresseur peut se cacher, qui va déclencher les actes de violence mais par le biais d'un autre membre. Ce membre il peut être de l'extérieur ou de l'intérieur, par exemple une personne bien connue par sa capacité à propager des rumeurs. Son but final est d'exclure la cible par tous les moyens.

''On juge votre travail de façon incorrecte et blessante'', 'On met vos capacités à prendre les décisions en question'', ''Accusations'', ''Être traité comme si vous n'existez pas'' et ''Être abusivement critiqué', les répondants ont affirmé l'occurrence de ces actes. La majorité même a confirmé que ça tombe intensivement. C'est dans le cadre de sous-estimation des qualifications ou des compétences de la personne. ''Tu es nul'', ''Il oublie qu'un jour il était à ma place''. Et si tu détiens plusieurs postes, tu seras sujet d'accusations, et de rancœurs, c'est une guerre de ''gagne-pain''. Quand même, ce type de violence peut arriver entre les collègues. Nous avons aussi noté deux opinions qui étaient d'accord sur l'occurrence des actes dont se compose la dimension de la manipulation sociale. Tels que, ''Des mensonges sur vous dites aux autres'', ''Propagation de rumeurs fausses dans votre dos'', ''Révéler des détails sensibles touchant la vie privée'',

même s'ils ne l'ont pas vécu personnellement, ils l'ont noté parmi leurs collègues. Un répondant a expliqué que deux actes peuvent se passait d'une façon croisée. Par exemple, il a raconté qu'il a subi plusieurs incidents d'accusations, et que c'est la propagation de fausses rumeurs qui a aggravé la situation. Une autre opinion était contre la possibilité d'intervenir dans la vie privée de la personne à moins que la personne elle-même ait donné la chance aux autres pour le faire.

Motifs d'émergence des actes d'agression prudente :

Pour ce type de violence, les motifs invoqués tournent autour la jalousie financière ou scientifique, les besoins financiers ''le gagne-pain'', et les différences de pouvoir. Dans le même sens, la compétition agressive pour détenir un poste, surtout si la personne choisie est nommée de la direction suprême plutôt qu'élue. Le système de travail ambigu, le conflit de rôle et la compétitivité dans son sens négatif, favorisent de même l'occurrence de ces actes. La faculté est le noyau de la société ou de l'environnement externe, tout développement qui affecte la société égyptienne se reflète dans la faculté. Ainsi, l'environnement social et les principes éducatifs de la personne y participent. Ce n'est pas quelque chose inhérente à la personne. Nous avons noté une opinion, qui a précisé que les complexes d'infériorité, le déséquilibre psychique et la jalousie favorisent l'engagement dans de tels comportements agressifs. De plus, le style de direction est un effet moteur. D'une part le style de gestion peut fournir l'environnement fertile pour l'occurrence de ces actes ; 36diviser pour régner. Ou au contraire, l'entraver. Un des répondants nous qui appartient à cette génération intermédiaire, en comparant entre la direction actuelle et celle qui gouvernait à l'époque nous a confirmé que la fréquence de violence a franchement diminué. D'autre part, si le style de gestion, garantit la répartition équilibrée des postes et des charges, ça aura des répercussions positives sur la perception de la justice distributive. Ainsi, un allégement de cet état de jalousie et du coup une réduction des probabilités de violence. Finalement, l'aspect affectif peut être considéré parmi les motifs. Le prof sympathise l'assistant ou pas. L'auteur déteste la cible, donc il pense qu'elle mérite d'être attaqué ou pas. De peur qu'on me prive d'une prime, je peux adopter le comportement X, ou bien pour être le chouchou de mon boss, j'adopte le comportement Y.

Actes d'agression dévoilée :

Au niveau des actes d'agression dévoilée, les répondants ont confirmé l'occurrence de la plupart de ces comportements au sein de la faculté. Idem, soit ils ont vécu personnellement des incidents de violence, soit ils étaient des témoins. Ils sont d'accord, que pour l'ensemble de ces actes, cette fois-ci, l'agresseur ne va plus se cacher. Parmi les répondants, il y en a ceux qui ont noté des incidents de violence au niveau même des employés. Les actes identifiés sont particulièrement, le fait qu'on crie après vous/qu'on vous injure à haute voix, le fait d'être ridiculisé devant les autres et le fait qu'on se moque de vous. L'auteur est surtout un

prof, un responsable à haut niveau hiérarchique, il exerce ces comportements vers les assistants et/ou maîtres assistants ou même les subordonnées qui sont des administratifs. ‘’Mon tuteur m’a imposé une condition avant la soutenance du master, j’ai essayé par tous moyens d’arriver à un compromis avec lui, vue que le temps était coincé, Il m’a injurié d’une façon extrêmement humiliante à haute voix et il a m’a répondu : ça m’est égal, tant pis pour toi, qu’on recompose le jury une deuxième ou même une troisième fois.’’ ‘’Un assistant présente une recherche, le prof le jette à la figure ou le prof se moque de vous devant les autres… ça se passe beaucoup.’’

L’auteur peut même commettre ses actes à l’encontre des assistants, devant les étudiants. ‘’Oui, ça se passait beaucoup, quand nous étions des assistants dans les cours de masters devant les étudiants extérieurs, c’était vraiment humiliant…’’ De plus un des répondants nous a précisé qu’un prof et qui surtout occupe un poste central, peut exercer ces comportements vers les employés et pas uniquement les assistants. Elle a évoqué plusieurs incidents marquants d’un prof vers un fonctionnaire et vers une secrétaire. Et un incident de violence verbale d’un prof vers une administrative.

Concernant les menaces directes, nous avons noté une divergence d’opinion. Il y en a ceux qui ont confirmé l’occurrence d’un tel acte. Soit ils l’ont personnellement vécu, soit ils l’ont témoigné. Alors que pour d’autres soit ils sont en désaccords, soit ils sont pour le fait que ça soit plutôt des menaces indirectes. Au niveau des injures en de termes obscènes, les répondants estiment que la fréquence d’un tel acte est vraiment rare. De même, ils ne sont pas d’accords à propos le fait de douter sur la santé psychologique de la cible. Un seul répondant a précisé que ça se passe mais différemment. C’est plutôt le fait qu’une fois, au cours d’une certaine situation, vous a exprimé un comportement qui reflète des troubles psychiques, et donc ça sera une image perçue continue dans leur esprit à ton égard, selon sa propre citation.

Motifs d’émergence des actes d’agression dévoilée :

La cause principale derrière l’émergence de ce type de violence est, le sens de l’ego ou l’arrogance, l’autorité suprême. ‘’Je suis le chef, donc je crie, je ne suis pas un manageur compétent, donc je compense cette lacune par la voix haute’’, ‘’Mon tuteur a complétement changé dès qu’il est devenu prof d’université, et avec chaque promotion obtenue, le sens de l’égo accroît’’. Il s’agit de détruire l’autre, créer une image négative ou dévalorisante au regard de la personne X supposant que de cette façon je (la personne toxique) serai plus valorisé, plus aimé, je suis le prof préféré pour les étudiants, par rapport à lui. L’arrogance, une personne qui déclenche un comportement barbare renforcé par un statut, sans compétence, et en même temps, absence de responsabilité, jusqu’à la fin de son mandat. De plus, la personnalité de l’auteur, qui peut souffrir de complexes d’infériorité, pas forcément scientifiques mais ça peut être sociales. Pour un des répondants le genre peut avoir un effet relatif. Pour ce même répondant, le stress est un motif mais pour

uniquement ceux qui essayent de gravir les échelons et non pas les profs qui ont abouti à la dernière phase dans leur cursus scientifique. De plus, d'après son point de vue c'est la configuration personnelle de l'auteur et non pas la conjoncture économique, qui peut l'inciter à commettre ces actes. Il y a des personnes qui souffrent de problèmes financiers, mais qui sont psychologiquement stables.

Catégories plus vulnérables aux comportements de violence :

Que ça soit des comportements de violence cachés ou dévoilés, leurs répercussions se manifestent clairement sur la catégorie des employés du bas de l'échelle tels que les nettoyeurs. Les fonctionnaires représentent le maillon le plus faible de la chaîne. ''Dans une période, je me souviens du directeur administratif de la faculté, qui était un exemple concret de l'abus de pouvoir, surtout contre cette catégorie. C'était une décision correcte quand le doyen a décidé de l'isoler de son poste.' 'Les fonctionnaires sont les plus touchés, puis les agents de sécurité, les employés, et finalement le corps professoral. Quand on évolue dans notre carrière, dès qu'on finit par à être membre du corps professoral, nous pouvons récupérer nos droits.

Pourtant, nous avons noté d'autre opinion. Les membres du corps professoral subissent les actes de violence aussi bien que les employés. Même niveau pour les deux groupes. Ces comportements agressifs sont de nature humaine, et nous sommes tous des êtres humains, donc les deux catégories peuvent les subir à un niveau égal. ''À un moment donné, les deux postes du doyen et du directeur de la faculté, étaient vacants, et il y avait les mêmes attaques sous la ceinture dans les deux fronts…''.

L'évolution dans la carrière'' c'est la clé de contrôle. ''Plus que tu évolues, plus les ennemis ou les rivaux augmentent, plus tu seras sujette de ces actes, d'une façon indirecte prudente, soit par le biais des employés, des collègues dans le bas de l'échelle, qui peuvent rapidement propager les infos.'' ''Je manipule ceux qui occupent la base de l'échelle pour attaquer les niveaux supérieurs, ou pour les isoler, ou se moquer d'eux ou pour répandre, des rumeurs dans leurs dos''. Aussi, un répondant nous a précisé que, chaque famille de fonctionnaire peut subir ces actes, l'arbitre c'est l'environnement de travail ; le degré de friction ou le taux de contact avec les différents membres. Ainsi, nous pouvons noter plus des victimes parmi les administratifs qui sont en contact avec leurs collègues, la direction, le corps professoral et les étudiants par rapport aux agents de sécurité qui s'en occupent uniquement de la garde des portes.

Antécédents auto-aliénation (impuissance et insignifiance) :

Les répondants ont exprimé qu'ils disposent d'une marge de manœuvre dans l'exercice de leurs tâches. Évidemment, cette marge accroît avec l'évolution dans le chemin de carrière. Un maître de conférences assurent les cours et précisent aux assistants et maîtres assistants les éléments à évoquer dans les TD. Quand même, ces derniers ont la possibilité de présenter leur opinion. Un prof titulaire

de HDR encadre des doctorants, il fixe les grandes lignes pour l'enseignement et il peut gérer des positions hiérarchiques. De même, cette marge dépend du poste occupé ou du statut. Prenant l'exemple d'un maître assistant qui dispose d'une autonomie plus large dans la gestion des unités des services électroniques. Alors qu'il bénéficie d'une marge de manœuvre plus réduite pour les tâches d'enseignement en tant qu'un maître assistant. De plus, ce degré d'autonomie dépend du supérieur hiérarchique, il y a celui qui s'intéresse aux détails, il veut être au courant de tout ce qui se passe. Il y en a un autre, qui accepte de fournir une marge de manœuvre sans perturber l'ordre général du travail.

Que ça soit un assistant ou un prof, les deux sont à la recherche de la valeur intrinsèque de leur travail. Les répondants ont confirmé qu'ils perçoivent l'importance de leur travail dans le cadre de la réussite de la faculté. La reconnaissance des étudiants en premier lieu puis de la direction, leur procure un sentiment d'auto-accomplissement. Quand même, il y en a ceux qui s'intéressent le plus à l'utilité et la signifiance du travail. L'insignifiance peut être un motif de démission pour ces répondants. Alors que pour d'autres, l'autonomie dans l'exercice des tâches et la signifiance du travail, ces deux traits se conjuguent ensemble.

‘’La tâche doit être signifiante et autonome ; si j'effectue une tâche insignifiante mais librement, ça n'a aucun sens ! Si la tâche est importante mais je ne dispose pas de l'autonomie pour l'exercer, à ce moment, on cherche un robot, il sera plus précis et plus correct que l'homme.’’

De notre point de vue, nous estimons que les membres du corps professoral, sont à la recherche de l'élargissement et de l'enrichissement des tâches. L'assistant dès le premier jour cherche à gravir les échelons de son chemin académique qui se reflète sur sa carrière professionnelle en parallèle. Il est à la recherche de l'autonomisation (empowerment). Prenant l'exemple d'un répondant, qui est un maître assistant, la direction de la faculté lui a confié la mission de gérer l'unité des services électronique. C'était la première fois qu'un maître assistant occupe un tel poste. D'habitude et d'un point de vue légal, il doit être un maître de conférence. Mais c'est parce que la direction s'est rendu compte de ses compétences exceptionnelles qui dépassent son titre. Ce qui s'est reflété positivement sur son sentiment de la signifiance de son travail.

‘’Je suis conscient de l'importance de mon rôle dans le fonctionnement global de la faculté. Surtout récemment, auparavant, mes chefs ne se rendaient pas compte de mes compétences qui étaient plutôt masquées. Maintenant, je sais bien mes objectifs.’’ Nous pouvons évidemment exclure cette catégorie qui est à notre avis une catégorie mineure, qui fuit les responsabilités, et qui préfère se limiter au succès académique et à l'exercice des tâches d'enseignement.

Répercussions de violence sur auto-aliénation :

Les opinions autour de ce point ont varié. Il y en a des répondants qui se sont mis d'accord que les victimes de violence perdent la valeur intrinsèque du travail. En cas de résistance, elles se rendront physiquement au travail, sans aucune motivation, c'est uniquement pour gagner leur vie. Elles exerceront le minimum qui suffit pour maintenir la production. Un répondant qui a subi une série d'incidents de violence, nous a évoqué qu'il a perdu son engagement affectif. Il se rend uniquement pour effectuer les tâches qui vaut pour lui, tel que l'enseignement. Il allait même démissionner. De son point de vue, que ça dépend de la personnalité de la cible. Il y en a une qui peut réfléchir à résister et faire de son mieux pour rectifier son image ou prouver par exemple le contraire de l'intention de l'agresseur. En cas où, il a répandu de faux mensonges par exemple. Une autre peut présenter sa démission ou une demande de mutation. ''Moi personnellement, avant de subir ces actes, j'admirais la faculté, jusqu'au point que je disais à mes collègues que je suis prêt à venir les vendredis pour balayer et nettoyer, parce que je l'aime, j'aime chaque coin dans la faculté. Actuellement, je viens uniquement pour exercer les tâches que j'aime tel que l'enseignement, et je quitte après. J'ai pensé même à démissionner en cas où ils ont refusé le sujet de la thèse doctorale. Parce que j'ai senti que j'ai perdu 12 ans de ma vie dans un département qui bénéfice d'une mauvaise réputation par le fait de bloquer l'évolution de ses membres, et finalement, j'ai échoué. Je ne veux plus continuer dans cet endroit''.

''Je sens que suis dans une guerre ; il y a des personnes qui ne veulent pas que j'aboutisse à mon objectif. Le premier projet de thèse que j'ai présenté depuis un an était refusé pour des raisons plutôt subjectives et non scientifiques. Je veux le bloquer, je ne veux pas qu'il termine tôt''.

Au contraire, un autre répondant, ne pense pas que la victime va démissionner ou même va présenter une demande de mutation. De son point de vue, il n'y a pas d'alternatives. L'homme par nature craint l'inconnu et résiste au changement. ''Qui garantit que je serai accepté par les nouveaux membres de travail ? Qu'est-ce qui garantit je ne vais pas subir les mêmes actes ?''.

De plus, il y a des personnes qui aiment vivre le rôle de la victime, et elles profitent de cet état pour satisfaire leurs propres intérêts. Finalement, un des répondants va pour la réaction de vengeance. Elle le fera, mais d'une façon indirecte, même si elle a subi l'acte directement, elle mettra le travail de côté pour réfléchir au plan de vengeance.

Ou sur un autre niveau, la réaction dépendra de la personnalité de la victime. La victime peut être calme par nature, et donc elle peut se dire, je laisse tomber, l'auteur est insensé, je vais l'éviter pour

que la situation ne s'aggrave pas de plus. Et là nous pouvons mentionner, en se basant sur les types de personnalité, que la victime appartiendra au type B. Le type B qui est beaucoup plus tolérant et flexible par rapport au type A. Une autre victime, peut demander une mutation du département, de l'unité ou de l'équipe de travail. La démission dépend de deux points, l'existence d'alternatives et la confiance en soi. Le sentiment de la continuité ou du non continuité de cet état de violence, est aussi un déterminant important. ''La démission doit être la dernière option. Je suis pour la culture de combat''.

Les conditions liées à la tâche :

À ce titre, nous avons noté plusieurs opinions. Il y en a des répondants qui estiment que l'assistance du superviseur aussi bien que le soutien des collègues, peuvent atténuer les effets négatifs des incidents de violence. Le support moral des deux côtés compte. ''L'assistance de ton superviseur qui te défend, qui t'aidera à la reprise de tes droits, il prendra des mesures contre le coupable, qui est à l'écoute de tes plaintes. Ce soutien est directement important.'' D'autres répondants ont évoqué que tous ces facteurs ont une influence positive, mais tout dépend de la personnalité de la victime. Et ça dépend de la gravité de l'acte.

Pour certaines personnes, c'est le support moral qui compte. Pour d'autres, c'est l'aspect financier qui compte, « qu'ils disent ceux qu'ils veulent, des rumeurs, des mensonges… ce qui m'intéresse, c'est la rémunération attrayante que j'encaisse. Alors que pour d'autres, c'est plutôt la réforme de l'image négative de la part des gens qui connaissent la réalité qui pourra calmer la victime. Une autre personne peut se dire, tout va passer. Le besoin de chaque personne déterminera le motif de survie. La meilleure solution alternative.

Parfois le taux de souffrances est intolérable, jusqu'au point que les conditions matérielles de travail, ne peuvent rien faire. Si on s'entend dans l'environnement du travail, nous pouvons supporter les conditions dures. Cette opinion fait rappel aux principes d'Elton Mayon. Même les promotions, ont un impact sur les personnes qui attendent la chance pour grimper sur l'arbre du pouvoir pour obtenir une promotion, avant leurs collègues. Ça touche plutôt les administratifs. Alors que le système de promotion pour le corps professoral est différent. Aussi, il faut signaler l'effet de l'aspect législatif. Les lois qui définissent les limites de chaque personne. La responsabilité de l'auteur existe. Mais ça nécessite une sorte de patience. Le fait d'apprendre les gens que les insultes, la calomnie et la diffamation sont sanctionnées par la loi pénale et que tu pourras récupérer tes droits. ''Alors si tu peux résister, résiste et refuse le retrait, tu peux récupérer tes droits par la voie légale, même si ça prend du temps''.