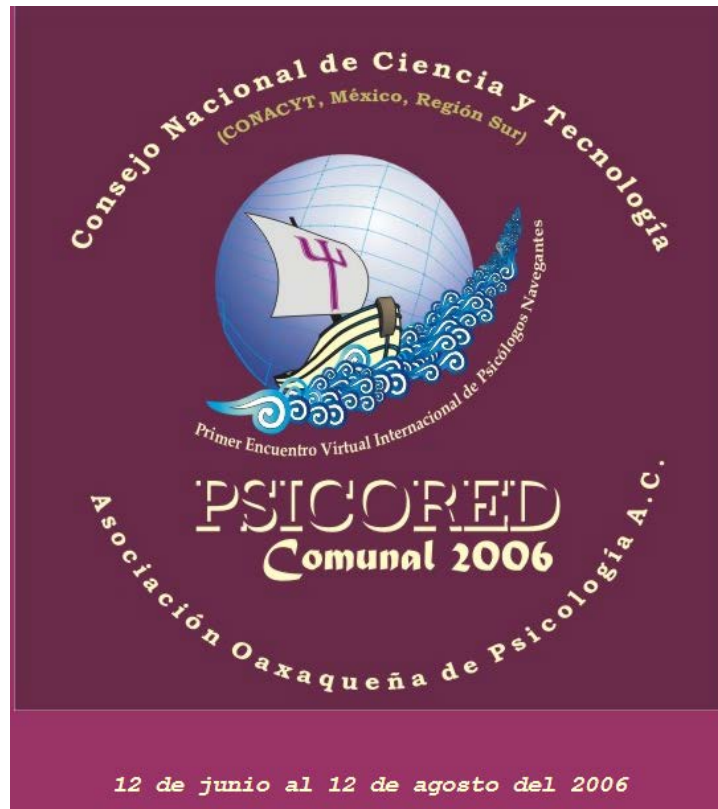


2007 - Approche de l'analyse des réseaux virtuels comme un système de soutien contre mobbing.



Approche de l'analyse des réseaux virtuels comme un système de soutien contre mobbing.

Par Marina Páres Soliva. Président du Service européen d'information sur le mobbing (SEDISEM). <http://www.sedisem.org> - <http://www.acosomoral.org>

Introduction

Cette communication vise l'évaluation et l'analyse des réseaux virtuels en tant que système de soutien dans de nouvelles situations dont l'impact sur la santé, en raison de sa nouveauté, ne reçoit pas d'attention dans le système réglementé de protection de la santé des États ou des pays ; de sorte que la personne touchée n'est pas protégée et ne sait pas comment faire face à ce qui lui arrive.

La question du mobbing ou du harcèlement psychologique au travail est un sujet émergent, dont les perspectives théoriques et méthodologiques sont en constante évolution, sont nouvelles et ne sont pas enracinées dans la connaissance de la plupart des professionnels, bien qu'il soit bon de noter que de plus en plus de professionnels connaissent le sujet, pas toujours avec la rigueur nécessaire en fonction de la gravité des conséquences, mais c'est une percée, après tout. Le harcèlement ou le harcèlement au travail n'est pas en soi une maladie, qui est une série de comportements de violence psychologique qui finissent par affecter la santé de la victime. Ce sont les conséquences de l'exercice de la violence psychologique sur un être humain qui rendent l'être humain malade. La nouveauté du sujet et son ignorance générale ont fait en sorte que les personnes touchées par le harcèlement syndical ont cherché des informations et un soutien sur

les réseaux virtuels qu'elles n'ont pas trouvés dans le système réglementé de protection de la santé.

Cette communication est un résumé d'un travail antérieur (1) basé sur l'analyse de l'utilisation des réseaux virtuels comme un moyen de surmonter le harcèlement à travers l'explication de deux expériences concrètes ; d'une nature individuelle et d'une nature collective. L'expérience de nature individuelle dépasse les revendications de cette communication, donc je vais traiter exclusivement de l'expérience collective à travers les forums de discussion. Nous comprenons l'expérience collective pour participer à un forum de discussion affecté par le même sujet. Il s'agit d'une voie largement utilisée par les victimes de harcèlement moral au travail. Dans la communication, nous analyserons les aspects bénéfiques et nuisibles à la fois collectivement et individuellement. L'analyse de l'aspect collectif est basée sur la démonstration de l'expérience de la plate-forme de harcèlement affectée (P.A.M.) (2) exclusivement, il est donc clair que les expériences d'autres forums ne seront pas utilisées et que, par conséquent, personne ne peut être mentionné.

L'objectif poursuivi dans le harcèlement moral ou le harcèlement est l'auto-élimination de la victime en brisant leur résistance psychologique. C'est une atteinte à la dignité d'une personne. Les actions sont : frottois, abus de comportement, comportement négatif et comportement indésirable. Être les manifestations les plus évidentes : la pression du travail, tendant à le rendre vide, d'un environnement intimidant ou offensant. Il s'agit d'un comportement intentionnel, entraînant la solitude et l'impuissance de la victime. En bref, nous pouvons définir le harcèlement moral en milieu de travail comme une série de comportements hostiles d'un groupe contre une personne dans l'intention de lui faire du mal.

Dans le harcèlement moral, les manifestations des préjudices psychosociaux infligés à la victime peuvent être diverses, car chaque être humain réagira à la violence reçue différemment. Je ne veux pas me concentrer sur les conséquences sur la santé des personnes touchées par le harcèlement moral au travail parce que c'est un sujet largement étudié qui s'écarte de la raison de cette étude. Cette étude vise à aller au-delà des conséquences physiques et mentales sur la santé et se concentre sur la façon de surmonter la violence reçue, par conséquent, il vise à une vision de l'individu d'être harcelé comme un survivant de la violence psychologique et non pas tant que d'une victime, donc au lieu de mettre l'accent sur les blessures (dommages psychosociaux), nous allons plonger dans les processus de guérison. L'utilisation de nouvelles technologies de communication, en particulier les réseaux Internet virtuels, sont souvent devenues des outils utiles pour les personnes touchées par le harcèlement du travail ou le harcèlement de passer par ces phases et ainsi spontanément trouver un chemin vers la guérison.

L'expérience collective est basée sur l'utilisation par un grand nombre de personnes touchées par le harcèlement des réseaux virtuels comme un moyen de comprendre l'agression subie, et donc être en mesure de l'intégrer dans sa vie, et ainsi devenir un survivant de la violence psychologique. Cela se manifeste par la participation, par un grand nombre de personnes touchées par le harcèlement, dans des forums de discussion sur le harcèlement moral. L'hypothèse que nous essayons d'expliquer dans ce travail est concrète dans l'idée que c'est précisément le manque d'attention dans les systèmes traditionnels de prévention et de traitement de santé qui a motivé l'utilisation massive des nouvelles technologies par les personnes touchées par le harcèlement professionnel.

L'écart dans les soins aux personnes touchées par le harcèlement est motivé par la faible évaluation du phénomène du harcèlement du travail comme une situation de violence stressante et,

surtout, par l'ignorance de ses graves conséquences sur la santé du travailleur. Ce développement de la santé a conduit à d'innombrables agressions secondaires, considérées comme de la violence institutionnelle. Ainsi, dans de nombreux cas, le travailleur soumis à la violence psychologique de son entreprise (soit par la hiérarchie, soit par ses propres collègues) a été subsumé par un système de protection de la santé inexistant (les mutuelles ne reconnaissent pas les conséquences graves sur la santé des travailleurs victimes de harcèlement professionnel), et en même temps par un état de santé ne connaît pas les effets stressants de la violence psychologique.

Il y a plusieurs façons de trouver un moyen de sortir du puits de l'ignorance par les personnes touchées par le harcèlement moral ou mobbing, on a été de participer à des forums de discussion spécialisés dans le sujet. Je vais essayer d'analyser les aspects bénéfiques et moins bénéfiques de cette option.

Forum de discussion thématique.

Nous supposons que certaines (pas toutes) des forums sur le harcèlement moral comprennent les conditions qui facilitent la prise par la victime de harcèlement des mesures qui mènent à la guérison des conséquences de la violence psychologique. Ce n'est pas le cas dans tous les forums de discussion, et c'est parce que pour qu'un forum soit un outil de guérison, il doit rencontrer certaines prémisses antérieures, à savoir : il doit faciliter l'intégration de nouveaux membres d'une part et d'autre part, il doit améliorer la plus grande égalité des membres participants.

De cette façon, les forums où les différences de « statut » sont encouragées (par exemple : experts et clairement différenciés affectés) et celles dans lesquelles la volonté manifeste de la personne touchée ne suffit pas à faire partie (c'est-à-dire l'autorisation de « quelqu'un de supérieur » est le fait qu'ils peuvent s'intégrer ou non). Ces types de forums virtuels seront valables selon les objectifs de l'information, de l'étude et de l'analyse d'un phénomène ; mais il n'y a pas de conditions pour leur utilisation bénéfique par les personnes touchées par la violence psychologique. Ils auront d'autres usages et d'autres fins, mais nous devons noter qu'ils ne rencontrent pas les lieux pour avoir un impact sur le développement des étapes de guérison ; par conséquent, la participation des victimes du psychoterrorisme professionnel n'a pas besoin d'améliorer leur santé. Examinons les raisons de ces conditions préalables; d'une part, faciliter l'inclusion dans un groupe, même par une intégration facile et volontaire, contribue à compenser l'« exclusion » à laquelle la victime est soumise dans son milieu de travail, par conséquent, tout obstacle à son entrée dans le forum est vécu comme un nouvel acte d'exclusion; et d'autre part, la péréquation entre les membres participants éloigne les identifications d'entreprises autoritaires et les éloigne de l'expérience des abus de pouvoir perpétrés par la hiérarchie du travail sur les personnes touchées. C'est bon pour la victime parce que surmonter le traumatisme peut être résolu car « il n'y a pas de patrons », et est un membre de plus des « foristes » à part entière.

En bref, ces locaux antérieurs visent à donner à la personne concernée le contrôle de son rôle en tant que membre du forum. Et c'est précisément cette situation de « pouvoir contrôler » son inclusion ou non, sa participation ou non, qui permet aux étapes pour surmonter le traumatisme, presque spontanément.

L'aspect bénéfique des forums de discussion

Nous avons déjà vu que le harcèlement moral au travail ou le mobbing est une stratégie de harcèlement et de démolir la victime en appliquant une violence psychologique extrême, basée sur des rumeurs et des calomnies. Avant d'influencer pleinement l'analyse des aspects thérapeutiques des forums de discussion, il sera utile pour nous de nommer les différentes étapes de tout processus de guérison visant à surmonter la violence psychologique subie. Ces étapes sont : exploration, expression, confort, compensation, perspective et oubli.

Une visite des différentes étapes du processus de guérison est tout à fait évidente chez les personnes touchées par mobbing qui participent aux forums en particulier la phase d'exploration. En particulier, l'étape de l'exploration consiste en la reconstruction des faits et le stade de l'expression, c'est le « parler » sur ce qui a été vécu et les deux phases sont visibles dans les forums de discussion parce que dans les messages des forums toute la violence reçue avec des données concrètes, dates, actions, etc est sérialisé.

L'étape de compensation consiste en la réparation des souffrances vécues et comme il faut le prévoir, le rétablissement du contrôle sur sa vie est un moyen de surmonter l'impuissance subie dans le mobbing. Souvent, le mobbing affecté utilise la voie judiciaire comme le seul mécanisme d'indemnisation avec des résultats plus que douteux. Chez les personnes touchées par le mobbing, il y a un changement profond de la notion de justice au sens large. Chez les victimes de harcèlement, le sens de la justice et le concept de vivre dans une société sûre s'effritent. Ce désir de justice est souvent trahi par des décisions de justice qui, dans la plupart des cas, ne protègent pas la victime, dans d'autres sont blâmées et aucun d'entre eux ne reconnaît et apprécie le rôle bénéfique que la plainte de la victime a joué pour la société. La société ne veut pas que la fraude soit signalée et préfère discréditer la victime de harcèlement plutôt que de se protéger contre les fraudes et de les sanctionner. Les personnes touchées par le harcèlement trouvent dans les forums le soutien nécessaire pour faire face au long et laborieux processus judiciaire. Dans le forum il y a un échange d'expériences qui est très utile pour ceux qui font face à la situation pour la première fois.

Dans le cadre du processus de guérison, il convient de noter qu'au fil du temps, la personne touchée par le harcèlement doit prendre une perspective sur la violence subie afin d'être en mesure d'en guérir et, dans certains messages ou postes du forum, il est perçu que le « forista » a pris en perspective son harcèlement et qu'il a été en mesure de l'intégrer dans sa vie en étant conscient et donc de percevoir ce qu'il a perdu dans le harcèlement et ce qu'il a gagné.

L'introspection du savoir conduit, à long terme, à remettre en question les valeurs, tant les individus eux-mêmes, que la famille et la culture, qui jusqu'alors étaient acceptées. Ce processus se termine par une refonte théorique de la question personnelle du harcèlement et de sa situation dans le contexte du travail et de la culture sociale. Nous approfondirons l'aspect bénéfique de la participation des personnes touchées par le harcèlement moral au travail dans les forums de discussion.

Évaluation de la participation aux forums internet

Aspects bénéfiques

La phase d'exploration comprend la reconstruction des faits. Ainsi, nous pouvons voir, à travers la lecture directe des messages écrits, que les personnes touchées par le mobbing dans leur participation au forum détaillent généralement les débuts de leur harcèlement et le

développement de leurs premiers stades. Le simple fait de les écrire, de les sortir avec eux, des sérieux dans le temps est une aide. Nous savons que la phase d'expression est de pouvoir parler de tout ce qui est nécessaire, et les membres des forums « expliquent » l'avenir de leurs mauvais traitements, souvent jusqu'au jour le jour. La possibilité de pouvoir s'exprimer si largement et au niveau dont on a besoin est réalisable dans le forum. Le maintien de l'anonymat (par l'utilisation d'un pseudo ou d'un pseudonyme) améliore la « décharge » exempte de toute douleur ressentie ; même souvent l'utilisation d'expressions qui, dans un autre cas de moins d'anonymat ne serait pas utilisé. Dans le processus de guérison, la phase d'expression est suivie par la phase de confort et dans les forums que la continuité se produit spontanément. Nous comprenons qu'à ce stade, la victime doit trouver des moyens de se consoler, et dans les forums le confort vient du reste des participants. Les autres « foristes », devant quelqu'un qui explique leur douleur, ont l'attitude instinctive d'empathie avec cette personne, de comprendre leur douleur (si semblable à la leur), de solidariser avec leur mésaventure (si semblable à la leur), de donner des conseils et des solutions qui, indépendamment de leur adéquation, véhiculent un réel sentiment de préoccupation pour le bien-être de la victime. Très souvent, les victimes de harcèlement au travail trouvent pour la première fois la compréhension dans l'environnement virtuel qu'elles n'ont pas trouvé dans leur environnement réel. Cette compréhension les aide à passer à la phase de confort et à passer à la phase suivante. Lorsqu'une personne victime de violence psychologique ne passe pas par la phase de confort, elle peut s'y retrouver et ne pas passer à la suivante. La stagnation causée par le fait de ne pas obtenir le bon confort se manifeste par une attitude victimiste de la part de la personne traumatisée qui se manifeste par un excès de susceptibilité.

Après confort, la phase de compensation qui est liée à la phase d'indemnisation de ce qu'il a subi suit. Les êtres humains doivent être en mesure de compenser les dommages subis afin de l'oublier, s'ils ne sont pas atteints, la personne touchée par le harcèlement du travail ne pourra pas quitter son rôle de victime. Les experts appellent ce phénomène la victimisation tertiaire, nous verrons plus tard. De nombreuses personnes victimes de harcèlement syndical ont demandé une indemnisation pour leurs souffrances en instances des procédures judiciaires, ce qui, la grande majorité du temps, n'a pas donné le résultat attendu par la victime ; aujourd'hui, la voie judiciaire en tant que forme de ressentiment est sérieusement remise en question. D'autres ont été touchés dans l'espoir de trouver du ressentiment dans le repentir des harceleurs ; ce serait la procédure la plus « normal » chez les êtres humains ; c'est-à-dire, nous nous excusons quand nous avons par inadvertance marché sur le voisin ; et c'est là que réside l'erreur. Dans le cas du harcèlement en milieu de travail, il y a une volonté manifeste de nuire et d'humilier, par conséquent, s'attendre à des regrets de la part des harceleurs ne peut que générer une plus grande frustration chez la victime ; parce que les personnalités perverses ne s'excusent jamais.

Nous ne pouvons pas rester aveugles aux preuves, seules les personnalités maléfiques peuvent commettre des situations de harcèlement psychologique ; car ce n'est pas un moment de mauvaise humeur, que nous pouvons tous avoir, mais c'est une continuité dans le temps de la volonté manifeste de « blesser » un autre être humain ; et rien et personne ne va faire oublier le pervers sa victime ou ce qui est la même chose qui cesse de « aller pour elle. »

La participation au forum permet à la victime de savoir qu'elle ne pourra pas s'attendre à la repentance des intimidateurs (y compris l'harceleur et ses collaborateurs) et donc de chercher d'autres voies de ressentiment. Souvent non contaminé par la violence reçue et confrontée à la

situation et les intimidateurs sans haine, il peut être vécu par la victime du harcèlement du travail comme un moyen de ressentiment, car il diffère des harceleurs et de leurs méthodes, y trouvant la raison éthique d'une meilleure perception de soi. Bien que la participation aux forums permette à la victime d'avoir des connaissances et des informations qui l'aident à surmonter cette phase, la compensation doit être en dehors du forum, dans le monde réel.

Une fois que la personne victime de violence psychologique a réussi à se racheter, elle entre dans la phase de perspective. Prendre le point de vue sur la situation traumatisante est d'apprendre à connaître les choses que vous avez perdues et les choses que vous avez acquises à la suite du harcèlement en milieu de travail. En ce sens, la participation aux forums est décisive, car il y a un échange fluide d'expériences, qui permettent de donner une perspective à la violence reçue et aux dommages causés. Dans la section des dommages, il peut être inclus tous les impacts physiques et psychiques sur la santé de la victime (infarctus du myocarde, crises de détresse, dépressions, cancers, fibromyalgies, etc...), ainsi que d'autres types de pertes (perte de statut social, perte de travail, diminution des revenus, etc.); et dans la partie des bénéfices, il pourrait être inclus, en tenant compte des verbalisations des personnes touchées elles-mêmes, une plus grande maturation personnelle, une vision plus humanitaire du monde, et aussi la possibilité de trouver de nouveaux et vrais amis. Enfin, pour mettre fin à la phase de canalisation qui implique l'intégration de la situation vécue et ne pas en avoir honte, et enfin être en mesure d'oublier.

Aspects nocifs

Les aspects non bénéfiques des forums de débat sur l'intimidation sont liés aux manifestations de stress post-traumatique et non à la participation en soi. Toutes les études confirment que les travailleurs victimes de harcèlement professionnel finissent par souffrir du syndrome de stress post-traumatique ; c'est-à-dire que la répétition d'actes de violence mineure a la même symptomatologie qu'une seule situation gravement traumatisante.

Une mauvaise résolution des agressions reçues peut conduire les harcelés à perpétuer le cycle de la violence, soit dirigé vers les autres, soit vers lui-même (suicide). Les relations interpersonnelles sont affectées, à la fois familiales, amicales, relations de travail ; et aussi leur participation aux forums, parce qu'il ne pouvait pas en être autrement. Les aspects les plus dommageables sont donc liés à la perpétuation du cycle de la violence, de sorte que, dans un autre contexte, l'agresseur puisse devenir un agresseur. Parfois, il a été donné qu'une personne harcelée dans son travail peut répéter dans le forum une partie de la violence reçue. Quand les êtres humains n'apprennent pas à contenir le mal, nous le perpétuons. Il ne fait aucun doute que l'aspect préjudiciable de la participation aux forums de discussion doit être plus profond que celui de cette communication.

Conclusions :

Dans le processus de harcèlement du travail, s'il n'est pas intervenu dans le temps, les trois types de victimisation sont donnés, à savoir : primaire, secondaire et tertiaire. Nous comprenons la victimisation primaire, qui a lieu dans le contexte de l'organisation et qui consiste à faire d'un travailleur l'objet de moqueries et de vexations de la part des gestionnaires et des collègues, afin de faire un vide. C'est du harcèlement moral ou du mobbing.

La victimisation secondaire est celle que reçoit la personne victime de harcèlement en milieu de travail, dans les établissements qui devraient assurer leur protection, à savoir le système de santé et le système judiciaire. Cela est visible lorsque le travailleur rencontre un système de santé qui ne reconnaît pas l'origine de son état et parfois même ne donne même pas une entité à sa maladie, pour ne pas mentionner lorsqu'il est traité avec des médicaments inadéquats pour un diagnostic erroné. Il devient également évident lorsque les réclamations du travailleur de la manière judiciaire sont ignorées et le déclin conséquent des droits que cela implique.

Le travailleur victime de harcèlement syndical peut être victime de l'enseignement supérieur, c'est-à-dire celui qui se produit en lui-même. Cela se produit lorsque cette personne n'a pas l'aide nécessaire, de sorte que les effets de la violence psychologique sur eux peuvent être chronométrés. Ce type de victimisation se manifeste par une attitude obsessionnelle à l'égard de l'affaire elle-même et de la violence subie, une identification avec le rôle de la victime qui empêche un avenir prometteur.

Il convient de noter le rôle thérapeutique des forums dans une plus grande mesure que dans la création de pages Web personnelles, à la fois en apportant à un plus grand nombre de personnes touchées et dans leur facilitation spontanée dans le développement des phases de guérison, comme nous l'avons signalé ci-dessus ; et c'est à cause de la communication interactive qui se produit dans les utilisateurs des forums. En l'absence de forums ou de non-utilisation, l'harcéleur devient plus difficile de sortir de l'auto-inculcation, surtout quand la compréhension de la famille et de l'environnement le plus immédiat échoue parce que la phase de confort ne peut pas être surmontée et il continue d'attendre le repentir de son harceleur.

Il faut espérer qu'une meilleure compréhension du phénomène du harcèlement au travail et de son impact sur la santé aidera les victimes à trouver un soutien dans le système de santé de l'État, comme c'est le cas pour d'autres maladies dont l'origine est le monde du travail. C'est un désir de penser que cette communication a contribué, en partie, à cela.

Cette présentation se termine par la tentative de parvenir à des conclusions qui facilitent l'utilisation des nouvelles technologies dans leur aspect le plus bénéfique et utile pour le progrès humain à la fois dans leur vision individuelle et dans leur aspect social.

Notes :

(1) Extrait de la présentation « Réseaux virtuels : Le S.O.S. de mobbing » présentée au Congrès virtuel TiCVida 05 de l'Association hispanique américaine des documentaristes sur Internet. Online. En mars 2005.

(2) Plate-forme d'affecté par Mobbing PAM <http://www.forosdelmobbing.info/>

Si vous citez l'article, veuillez faire la référence suivante :

Pares S., M. (2006) (Approche de l'analyse des réseaux virtuels comme système d'aide au mobbing). Mémoires de la première réunion virtuelle internationale des psychologues de la voile. En <http://www.conductitlan.net/encuentro/mobbing.html>