

Violence au travail et humiliation : la face cachée du milieu professionnel

Violence at work and humiliation : the hidden side of the workplace

Ben Othmane Sandra

Chercheur postdoctoral

École Doctorale « Techniques de Prise de Décision »

Faculté des Sciences Economiques et de Gestion De Nabeul

Tunisie

Date de soumission : 03/12/2025

Date d'acceptation : 14/02/2026

Pour citer cet article :

BEN OTHMANE S. (2026) «Violence au travail et humiliation : la face cachée du milieu professionnel», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 9 : Numéro 1 » pp : 1199 - 1223

Résumé

A l'ère de la digitalisation et des évolutions technologiques, les organisations sont contraintes de repenser leurs politiques et leur mode de fonctionnement pour être performantes et compétitives. En exerçant une pression exacerbée et permanente sur leurs employés, elles créent un climat prédisposant à l'éclosion de la violence. Cette violence a des conséquences émotionnelles délétères.

L'objectif de cette recherche est de comprendre en profondeur pourquoi la violence au travail peut générer de l'humiliation. Ainsi, 32 entretiens semi-directifs sont menés auprès de personnel bancaire. Nos résultats montrent que la violence au travail génère de l'humiliation car elle constitue non seulement une violation à la justice organisationnelle mais un mécanisme de domination également. La banalisation de la violence et l'absence de mesures préventives participent à l'intensification des conflits au travail et à l'émergence de plusieurs drames.

Mots clés : violence au travail, humiliation, personnel bancaire, recherche qualitative

Abstract

In this era of digitalization and technological advances, organizations are forced to rethink their policies and operating methods in order to remain efficient and competitive. By placing excessive and constant pressure on their employees, they create a climate that is conducive to the outbreak of violence. This violence has harmful emotional consequences.

The aim of this research is to gain an in-depth understanding of why workplace violence can cause humiliation. To this end, 32 semi-structured interviews were conducted with bank employees. Our findings show that workplace violence generates humiliation because it constitutes not only a violation of organizational justice but also a mechanism of domination. The trivialization of violence and the lack of preventive measures contribute to the intensification of conflicts at work and the emergence of several tragedies.

Keywords : workplace violence, humiliation, bank staff, qualitative research

Introduction

Le travail a connu des mutations profondes et des évolutions significatives notamment avec l'émergence des nouvelles technologies. Afin de répondre à ces transformations, les organisations se soumettent à la quantophrénie (de Gaulejac et Mercier 2012) et à la culture de l'urgence (Aubert, 2019). Elles se retrouvent dans une logique rationnelle et mettent en place des outils de gestion qui tendent à déshumaniser les employés en les réduisant à de simples indicateurs. Les organisations exercent également un contrôle rigoureux, fixent des objectifs inatteignables et exigent une disponibilité et une réactivité permanentes. Elles dressent des tableaux de comparaison des performances et se focalisent principalement sur les résultats au détriment des efforts et des moyens. En effet, ces organisations « *sont devenues un monde guerrier et destructeur tout en suscitant l'adhésion de ses membres* » (de Gaulejac, 2005 : 25).

Ainsi, la pénibilité physique a considérablement diminué alors que la pénibilité psychique ne cesse d'augmenter faisant apparaître un large éventail de décompensations psychopathologiques (dépression, stress, suicide, risques psychosociaux, processus d'épuisement professionnel) (Routley *et al.*, 2012 ; Berrichi *et al.*, 2021 ; Maghni *et al.*, 2021 ; Valléry et Leduc, 2023 ; Lussier et Gril, 2024). L'employé devient dépossédé de son identité et privé des possibilités de s'affranchir. De surcroit, les liens entre les employés sont rompus et le collectif de travail s'effrite générant de la méfiance (de Gaulejac et Mercier, 2012 ; Trinquier, 2017). L'organisation devient le lieu de la dégradation subjective des conditions de travail et de l'augmentation des violences (Dejours, 2005, 2007).

La violence au travail semble être polymorphe car décrivant plusieurs réalités. Elle peut être perpétrée délibérément contre un individu ou contre soi-même (Dejours, 2007). La violence au travail est souvent confondue avec d'autres concepts tels que les agressions (Neuman et Baron, 1998), les comportements antisociaux (Rioux *et al.*, 2003 ; Leblanc *et al.*, 2004), les incivilités (Andersson et Pearson, 1999), le harcèlement moral (Desrumaux, 2011 ; Hirigoyen et Lerouge, 2024) ou encore le harcèlement sexuel (Savoie et Larouche, 1988). Elle varie selon la gravité, l'intensité et l'intentionnalité. Elle touche différents secteurs d'activité et apparaît dans différents milieux de travail.

La violence au travail a des conséquences délétères sur la santé mentale et un impact négatif sur le fonctionnement émotionnel (Brown *et al.*, 2002 ; Dejours, 2007). Pourtant, l'articulation entre la violence au travail et certaines émotions négatives telles que l'humiliation reste peu explorée car impliquant des processus psychologiques complexes. A notre connaissance, peu nombreuses sont les recherches qui ont associé la violence au travail à l'humiliation. Ainsi, nous allons essayer de répondre à la question de recherche suivante : **Pourquoi la violence au travail peut générer de l'humiliation ?** Nous avons réalisé 32 entretiens semi-directifs auprès de personnel bancaire travaillant dans des banques privées et publiques.

Nous étudions dans un premier temps les concepts de violence au travail et d'humiliation pour mieux cerner leur articulation. Nous présentons ensuite notre cadre méthodologique, les résultats de cette recherche ainsi que la discussion. Enfin, nous présentons une conclusion.

1. Violence au travail et humiliation : quelles articulations ?

1.1. La violence au travail : quand les signaux d'alerte retentissent

« *Il y a violence quand, dans une situation d'interaction, un ou plusieurs acteurs agissent de manière directe ou indirecte, massée ou distribuée, en portant atteinte à un ou plusieurs autres à des degrés variables soit dans leur intégrité physique, soit dans leur intégrité morale, soit dans leurs possessions, soit dans leurs participations symboliques et culturelles* » (Michaud, 1978 : 20). Cette atteinte à l'intégrité de la personne « *s'exerce contre sa volonté, en soumettant celle-ci ou bien en l'abusant* » (Caillot 2004 : 13). La violence peut être symbolique (Bourdieu, 1994) et peut être accompagnée par certaines figures de domination (Martuccelli, 2004).

La violence au travail est un phénomène complexe socialement construit. Il s'agit de toute conduite d'un membre ou d'un ex-membre d'une organisation contrevenant aux normes en vigueur visant à causer un tort ou à contraindre un autre membre. La violence est « *basée sur la non reconnaissance, le non-respect, la négation de l'autre (ou de soi)* » (Desrumaux, 2011 :16). Elle s'exprime par des gestes concrets et déraisonnables qui ne sont pas tolérés par l'organisation. Elle peut se faire en présence de la victime ou à son insu d'une manière intentionnelle (Courcy *et al.*, 2004). « *Son caractère insidieux réside dans la difficulté*

*d'identification de ses « formes premières », en apparence anodines » (Drozda-Senkowska *et al.*, 2010 : 25).*

La violence au travail peut être psychologique, physique, sexuelle ou encore financière (Damant *et al.*, 1997). La violence psychologique est moins perceptible et traduit une absence de respect envers autrui. La violence physique peut causer un tort à l'individu ou à sa propriété et peut entraîner des séquelles corporelles graves (Tragno *et al.*, 2007 ; Boughima *et al.*, 2012). La violence sexuelle fait référence aux comportements à connotation sexuelle qui sont infligés à l'individu sans son consentement. Enfin, la violence financière comprend les comportements qui peuvent endommager les ressources financières de l'individu.

La violence peut également être réactionnelle ou actionnelle (Dejours, 1999). La violence réactionnelle est incontrôlée voire compulsive. C'est une violence en réponse à des souffrances vécues au travail. Elle constitue une solution qui permet « *de décharger l'appareil psychique de l'excitation en excès qui menace de détruire de l'intérieur* » (Dejours, 1999 : 16). La violence actionnelle est délibérée et choisie consciemment. Dans la violence réactionnelle, le sujet cherche à préserver son identité et à se défendre alors que dans la violence actionnelle, il cherche à détruire l'identité de la victime et à en tirer du plaisir.

Buss (1961), en s'intéressant à l'agression, identifie trois dimensions fondamentales : physique/verbale, active/ passive et directe/indirecte. L'agression physique peut prendre la forme d'attaques physiques alors que l'agression verbale peut prendre la forme de menaces et d'insultes. L'agression active renvoie aux comportements manifestes adoptés pour nuire à une personne alors que l'agression passive consiste à nuire à quelqu'un en choisissant délibérément de ne pas agir. L'agression directe est explicite et dirigée ouvertement vers la cible à la différence de l'agression indirecte qui s'exerce sans confrontation et passe par des intermédiaires. L'agression peut également être hostile ou instrumentale (Buss, 1961). L'agression hostile vise à réduire la frustration alors que l'agression instrumentale n'exige pas une réaction émotive. Elle est principalement orientée vers un objectif extérieur.

1.2. Humiliation : une dignité bafouée

L'humiliation est une émotion auto-consciente. Etant une expérience à la fois douloureuse et aversive, l'humiliation est associée à un état de dysphorie. Elle est définie comme le fait

d'être exposé à une forme d'ignominie ou autre comportement avilissant (Elison et Harter, 2007).

L'humiliation est une attaque à la dignité de l'individu qui implique une violation de son espace personnel et une modification de son rapport avec lui-même et avec les autres. Elle se manifeste quand un individu est rabaisé et traité d'une manière dévalorisante par d'autres (Otten et Jonas, 2014 ; Fernández *et al.*, 2015) devant des témoins (Broucek, 1991 ; Klein, 1991). En intérieurisant une image négative de soi, l'individu perçoit la situation comme injuste (Borrego-Ruiz et Fernández, 2024).

L'humiliation se produit dans des relations marquées par une asymétrie de pouvoir. Celui qui humilie a un ascendant sur sa victime (Hartling et Luchetta, 1999) qui reste passive, impuissante (Klein, 1991) et réduite à une position de soumission et d'infériorité (Miller, 1988). Le caractère intense de l'humiliation peut être expliqué par l'exposition à des témoins. Leurs réactions peuvent être inappropriées par rapport au contexte négatif généré par l'humiliation. Elle est également plus forte quand l'épisode humiliant menace les valeurs et l'identité de l'individu (Mann *et al.*, 2017).

Certains concepts tels que la honte, la colère et la culpabilité semblent être proches de celui d'humiliation mais demeurent distincts. L'humiliation et la honte sont deux émotions négatives qui portent sur le soi (Zavaleta Reyles, 2007) et qui suscitent un désir de se cacher des autres (Harter, 2012). Alors que l'humiliation est le jugement porté sur soi par autrui, la honte est le jugement de soi par soi. En effet, la honte suppose une attribution interne de responsabilité et n'exige pas la présence d'autrui (Klein, 1991). Elle incite l'individu au retrait social, à l'évitement et à l'adoption d'un comportement réparateur (Tangney et Dearing, 2002 ; Périlleux, 2023). La colère et l'humiliation sont également utilisées d'une manière interchangeable. Néanmoins, à la différence de l'humiliation, la colère est dirigée vers l'extérieur et tend à réparer une offense (McCauley, 2017). La colère est provoquée par une autre personne considérée comme responsable d'une injustice ; ce qui explique des comportements agressifs de vengeance et de préjudice envers l'agresseur (Carver et Harmon-Jones, 2009). Enfin, la culpabilité est une autre émotion différente de l'humiliation. Elle s'exprime suite à une action qui n'est pas conforme aux normes sociales (Jourdheuil et Petit, 2015).

1.3. L'effet humiliant de la violence

La violence au travail est destructrice. Elle peut être à l'origine de la détérioration des collectifs de travail et des solidarités et générer un environnement de travail hostile et offensant. Ainsi, « *le lien interindividuel ou social est rompu et chacun est maintenu dans son isolement, la collectivité n'est plus là pour écouter et apporter la force du dialogue* » (Marsan, 2006 : 43).

La violence engendre le désengagement des employés et réduit la satisfaction au travail (Liu *et al.*, 2019 ; Dai *et al.*, 2025). Elle explique l'absentéisme (Shahjalal *et al.*, 2023) ainsi que l'intention de quitter l'entreprise (Serra-Sastre, 2024). La violence au travail altère également la santé mentale et physique de l'individu (Rogers et Kelloway, 1997). En effet, elle peut être à l'origine de certaines pathologies et troubles psychologiques (Dejours, 2007). Elle est associée au stress (Alwabili *et al.*, 2024) et au stress post-traumatique (Caldwell, 1992 ; Flannery *et al.*, 1996). Elle est également source d'anxiété (Belayachi *et al.*, 2010), de détresse voire d'inaptitude (Gava et Gbézo, 2009). Elle peut expliquer le burnout (Duan *et al.*, 2019 ; Kobayashi *et al.*, 2020), la dépression (Lanctôt et Guay, 2014 ; Hanson *et al.*, 2015) et augmenter le risque de suicide (Dejours, 2005).

La violence au travail génère également des conséquences émotionnelles (Coursy *et al.*, 2004 ; Gerberich *et al.*, 2004 ; Lanctôt et Guay, 2014 ; Mento *et al.*, 2020) telles que l'humiliation (Borrego-Ruiz et Fernández, 2024). La violence au travail et l'humiliation constituent deux concepts distincts dont l'articulation n'est pas étudiée d'une manière exhaustive. Ainsi, une analyse approfondie pour éclairer leurs conceptualisations et leurs mécanismes sous-jacents justifie l'intérêt de ce travail de recherche.

Nous avons mobilisé deux théories qui semblent offrir un cadre d'analyse adéquat. La première théorie est la théorie de la justice organisationnelle développée par Greenberg (1987). Cette théorie distingue trois dimensions de la justice organisationnelle à savoir distributive, procédurale et interactionnelle. La justice distributive porte sur la distribution des ressources de l'organisation. La justice procédurale porte sur les processus de prise de décision qui doivent être correctes et équitables. La justice interactionnelle repose principalement sur la qualité des traitements entre les employés. Ainsi, la violence constitue une violation de la justice organisationnelle. Etant une altération du lien social et une atteinte

aux interactions humaines, la violence est susceptible de générer de l'humiliation. La deuxième théorie est celle de la domination sociale (Sidanius et Pratto, 2001) qui défend l'idée de la hiérarchie des groupes et des rapports de domination et d'asymétrie. Ainsi, la violence devient un mode d'exercice de pouvoir et de domination qui peut entraîner de l'humiliation.

2. Eléments méthodologiques

Notre recherche s'inscrit dans le paradigme interprétatif. Nous avons mobilisé le paradigme interprétatif pour de multiples raisons. Il permet de décrypter l'univers complexe des acteurs en étudiant la violence au travail qui reste subjective, personnelle et idiosyncrasique. Le paradigme interprétatif permet également de comprendre en profondeur la signification des émotions ressenties ; l'humiliation étant au cœur des relations interpersonnelles. Enfin, il permet d'identifier l'articulation pouvant exister entre la violence au travail et l'humiliation.

Nous avons opté pour une recherche qualitative car elle permet d'aborder des phénomènes particulièrement difficiles à déchiffrer (Wacheux, 1996). Elle permet également d'explorer le sens qu'attribuent les personnes à leurs expériences. Elle s'intéresse à la perception, les représentations ainsi que les dynamiques relationnelles qui s'y jouent (Paillé et Mucchielli, 2021).

Ainsi, nous avons mené 32 entretiens semi-directifs auprès de personnel bancaire travaillant dans des banques privées et publiques jusqu'à atteindre la saturation (Voir Annexe 1). Nous avons eu recours à la technique boule de neige compte tenu du caractère délicat voire tabou de la violence au travail. En effet, ce choix est effectué en raison de sa pertinence car permettant d'atteindre des personnes qui sont sensibles et difficilement accessibles ou identifiables (Noy, 2008). Ainsi, les personnes interrogées recommandent d'autres participants qui peuvent répondre aux caractéristiques exigées et qui sont concernées par le sujet en question (Hair *et al.*, 2020). Ces recommandations réduisent le risque de méfiance et de refus des participants et assurent leur engagement (Sauvayre, 2013). Les entretiens ont été conduits en face à face. D'autres ont été menés sous forme d'échanges téléphoniques.

Les personnes interrogées ont pu s'exprimer à propos de la violence au travail qui leur a été infligée et ont pu souligner le mal-être que ces expériences ont pu produire. En effet, elles ont

pu parler des manifestations de cette violence et de leurs ressentis. Néanmoins, certains répondants se sont montrés circonspects voire réticents face à la complexité de la violence. D'autres, se sont rétractés après avoir acquiescé à l'entretien. Nous nous sommes principalement intéressés au secteur bancaire à cause des pressions et des contraintes qui le traversent (Giorgi *et al.*, 2017).

Pour pouvoir mener ces 32 entretiens semi-directifs, nous avons utilisé un guide d'entretien (Voir Annexe 2). Il s'agit « *d'une liste des thèmes auxquels l'interviewer s'intéresse, thèmes sur lesquels il est susceptible d'effectuer ses relances* » (Romelaer, 2005 :112). Trois principaux thèmes sous-tendent notre guide d'entretien : la violence au travail, l'humiliation et l'articulation entre ces deux concepts. Les entretiens menés ont été retranscrits le jour même afin d'éviter que les recueils ne soient biaisés. Après retranscription, nous avons découpé le corpus et avons réalisé un codage (Voir Annexe 3). Nous avons fait une analyse de contenu thématique, avons procédé aux croisements matriciels et aux calculs des co-occurrences (Bardin, 2013) à l'aide du logiciel NVivo 12. Nous avons effectué deux fois l'opération de codage en deux temps distincts afin de renforcer la fiabilité des résultats (Thiévert *et al.*, 2014).

3. Au cœur de la violence au travail : l'humiliation

Les 32 entretiens que nous avons menés nous ont permis de constater que tous les répondants semblent ressentir des émotions négatives au travail. En effet, tous décrivent une grande « *humiliation* » et un sentiment intense de « *dévalorisation* » et « *de dénigrement* ».

3.1. Violence verbale au travail et humiliation

Certains répondants nous ont confié subir une forme de violence verbale car leur intégration au travail est négativement perçue par les supérieurs hiérarchiques. Ainsi, ces derniers adoptent des attitudes de désapprobation en ayant recours aux critiques incessantes. Ces remarques blessantes, formulées en présence d'autrui, semblent porter atteinte à la dignité des répondants ; d'où le mal-être grandissant qu'ils vivent : « *Comme je venais d'intégrer l'entreprise, il y a eu des tensions dès le départ avec mon supérieur hiérarchique. Il n'hésitait pas à me rabaisser, à me critiquer et à me blesser avec des propos vexatoires. Il ne me respectait pas. J'étais vraiment humiliée* » (R1). Pour d'autres répondants, les supérieurs

hiérarchiques exercent un pouvoir coercitif en faisant usage **de menaces** pour confirmer l'ascendant qu'ils ont. L'humiliation ressentie est d'autant plus importante que le comportement adopté par les supérieurs hiérarchiques semble être injuste : « *Ma présence semble attiser la jalousie de ma supérieure hiérarchique. Elle me cherche toujours la petite bête. Elle n'arrête pas de me menacer et elle me dit qu'elle fera tout pour que je parte. Pourtant je n'ai rien fait pour mériter une telle animosité. C'est dégradant !* » (R7). **Les cris et les hurlements** sont également perçus comme une violence verbale. En effet, selon certains répondants, les supérieurs hiérarchiques ont parfois tendance à manifester leur mécontentement. Cette communication qualifiée d' « *hostile* » semble leur permettre d'affirmer leur supériorité. Ainsi, le fait de s'exprimer d'une manière agressive et ostentatoire génère une blessure morale : « *Mon supérieur hiérarchique m'a confié une tâche et j'ai obéi. Il est revenu, remonté, en disant que je ne l'ai pas fait. Il était violent et ne me laissait pas parler. Il a élevé la voix en faisant des gestes brusques avec ses mains. J'étais très triste, j'étais humilié* » (R23).

La violence verbale peut également provenir des collègues et constituer ainsi une source de grande détresse. En effet, certains répondants nous ont confié devenir une cible de **moqueries** de la part de leurs collègues. Ces derniers refusent de les faire intégrer dans l'entreprise pour renforcer davantage leur groupe, souligner leur importance et leur supériorité sociale. Ainsi, ces moqueries altèrent l'estime de soi des répondants qui adoptent des comportements d'évitement : « *J'étais nouvelle et ils formaient déjà un clan. Ils se moquaient tous du quartier populaire d'où je venais. J'étais la risée de tout le monde. C'était méprisant ! Je voulais disparaître à ce moment-là* » (R2). L'humiliation est due également aux **propos sexistes**. En effet, selon des répondants, certains collègues n'accordent pas de marques de respect aux femmes en la réduisant à un statut inférieur. Le fait de mépriser la place des femmes en minimisant leurs contributions constitue une forme de violence verbale : « *Mes collègues me disent toujours que je ne suis pas à ma place et que le travail est fait pour les hommes. Ils me demandent de rentrer chez moi. Leurs mots me blessent. Je suis outragée* » (R4).

Pour certains répondants, les clients semblent également exercer une violence verbale. En effet, ils ont tendance à proférer injustement **des insultes** à leur égard. Ils leur attribuent en public des propos injurieux pour exprimer leur insatisfaction par rapport à une situation. Ces

insultes sont perçues comme une violation à la dignité et une atteinte à l'honneur : « *un passager a insisté pour clôturer le compte de sa petite amie. J'ai eu droit à toutes sortes d'insultes et de grossièretés devant les clients et les collègues. Tout le monde regardait la scène ! C'était affreux !* » (R18). Certains répondants nous ont confié subir **des accusations** infondées de la part des clients sous le regard de tous. Il semble que ces derniers les considèrent comme des « *voleurs* » et remettent en question leur crédibilité et leur honnêteté. En étant victimes de certains stéréotypes portant sur leurs métiers, les répondants se sentent non seulement discrédités mais stigmatisés également : « *Ils me demandent de compter l'argent. Quand je le fais, ils contestent violemment la somme annoncée en me regardant avec un air suspect. C'était humiliant* » (R6).

3.2. Violence physique au travail et humiliation

Certains répondants ont affirmé que les supérieurs hiérarchiques adoptent des comportements intrusifs et font usage de leurs forces corporelles. Ils aspirent à exercer leur domination et à conserver leur autorité. Le recours à ces **actes corporels** en public est perçu comme une contrainte physique, source de consternation : « *mon supérieur hiérarchique venait d'apprendre que notre chef m'a confié une tâche. Il s'est emparé du dossier que j'ai préparé avec toute sa force et l'a jeté au plafond. J'étais choqué par son attitude. Il est hysterique et devient incontrôlable !* » (R16). Pour d'autres répondants, les subordonnés essaient intentionnellement de neutraliser les répondants et **les empêchent de se déplacer**. Ces subordonnés sont perçus comme « *misogynes* » car ils semblent éprouver une résistance infondée à l'autorité féminine et cherchent à inverser l'ordre hiérarchique. Ainsi, le fait de s'immiscer dans l'espace privé des répondants en contrôlant leurs mouvements génère chez eux un grand désarroi : « *Mon subordonné me désobéit parce que je suis une femme. Quand j'ai voulu quitter mon bureau, il a fait exprès de me bloquer le passage. Imagine ce que j'ai pu ressentir à ce moment-là. Je suis exténuée émotionnellement* » (R3).

Certains répondants nous ont confié que les collègues **projettent des objets** en leur direction. En effet, ces collègues semblent vouloir s'imposer en contestant sévèrement les décisions prises et en s'opposant fermement aux opinions exprimées. Cette agressivité est à l'origine de sentiment de dépréciation chez les répondants : « *Lors d'une réunion, il y avait une tension entre moi et un collègue. On avait des avis différents. Il a fini par jeter un dossier sur moi. J'avais un nœud à la gorge* » (R27).

3.3. Violence sexuelle au travail et humiliation

Certains répondants se plaignent des **regards suggestifs** de leurs collègues. Ces signes non verbaux semblent intimider les répondants qui ont l'impression d'être réifiés et sexualisés. Ainsi, les regards qualifiés de « *pervers* » sont perçus comme une violence sexuelle génératrice d'un malaise profond et de dégoût : « *Je n'aimais pas les regards qu'on posait sur moi. C'était malsain. C'était comme si on me déshabillait et j'étais sans défense. C'était comme si mon corps ne m'appartenait plus. J'étais écœurée !* » (R2). Outre les regards suggestifs, la violence sexuelle peut prendre d'autres formes. Certains répondants nous ont confié que leurs supérieurs hiérarchiques ont tendance à vouloir créer une proximité physique et corporelle inappropriée et non consentie. A cause de **ces attouchements**, les répondants éprouvent de l'amertume et de l'humiliation : « *Mon supérieur hiérarchique me caressait toujours les cheveux et mettait souvent sa main sur mes épaules en appuyant fortement. Quand il me parlait, il se penchait toujours devant et fixait mes yeux d'une manière insinuante. C'est rabaisant !* » (R10). D'autres répondants ont rapporté que ces attouchements peuvent être accompagnés d'une volonté de créer une atmosphère sexuelle sans témoin. **L'isolement** volontaire engendre un fort sentiment d'insécurité et une profonde déstabilisation car il est perçu comme une forme d'exercice de contrôle : « *Il ferme la porte du bureau à clé quand j'entre. Il veut toujours me toucher. Je suis sous le choc et je reste impuissante* » (R32).

3.4. Violence psychologique au travail et humiliation

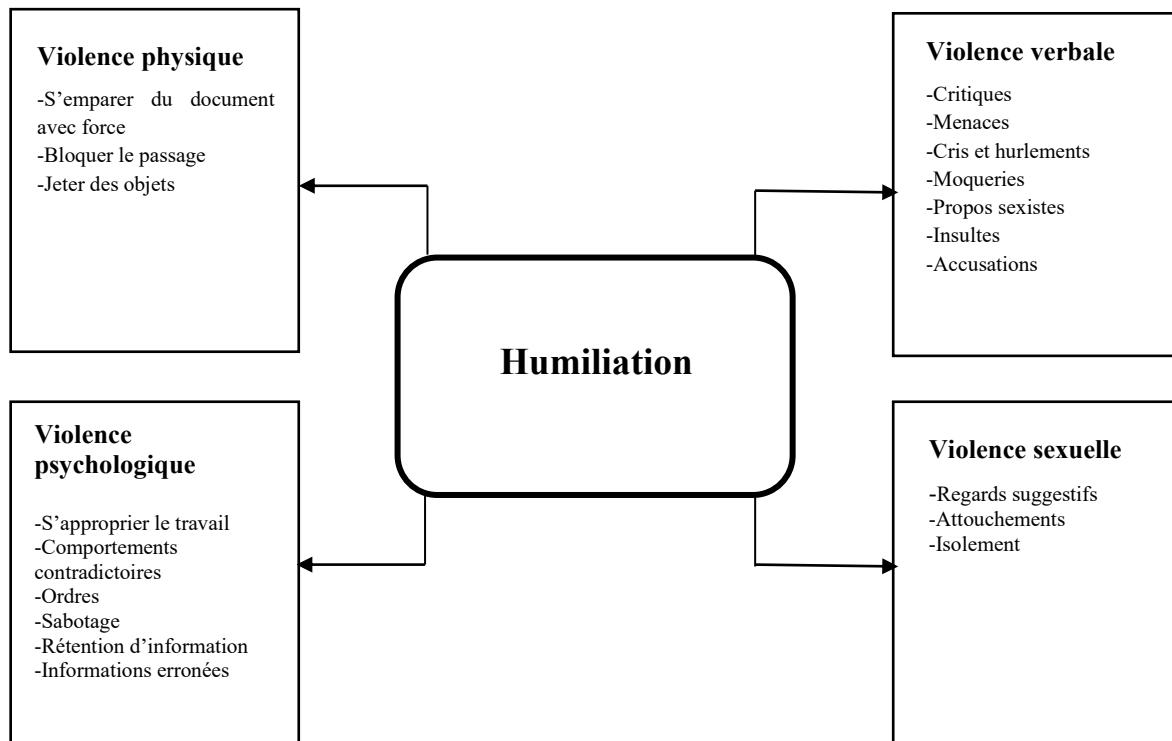
Certains répondants ont affirmé que les supérieurs hiérarchiques **s'approprient** constamment **leurs idées** afin de s'attribuer le mérite. Ils cherchent à paraître compétents et à consolider leur réputation aux yeux de leur entourage professionnel. Ainsi, les répondants considèrent qu'ils sont victimes d'injustice car ils « *ne sont pas respectés* ». Cette appropriation fréquente des idées génère chez eux humiliation et perte de confiance en soi : « *On sentait dès mon intégration à l'entreprise qu'il y avait des tensions avec mon supérieur hiérarchique. Il s'appropriait toujours mes idées. C'est injuste ! C'est une vraie torture psychologique. J'étais perdue et je doutais de moi* » (R13). D'autres répondants ont fait référence à une panoplie de **comportements contradictoires** adoptés par les supérieurs hiérarchiques. Il semble que ces derniers alternent des moments de bienveillance et des épisodes offensants cherchant à créer

intentionnellement et continuellement de l'ambiguïté. Ces paradoxes sont perçus comme relevant d'une dynamique « *d'emprise* » et génèrent une grande confusion et un inconfort psychologique : « *Les attitudes de ma supérieure hiérarchique sont paradoxales. Parfois elle se montre gentille, parfois très dure et inhumaine. Parfois elle me complimente et sourit et parfois, elle me blesse et me regarde de haut. Elle me déstabilise et je le vis très mal*des objectifs inatteignables. Selon certains répondants, ces objectifs sont fixés volontairement par les supérieurs hiérarchiques pour les discréditer auprès de leurs collègues et porter atteinte à leur réputation professionnelle. En subissant une telle pression en permanence, les répondants parlent d'injustice et se sentent vulnérables : « *Elle est très hautaine. Elle fixe des objectifs qui sont parfois irréalistes. Elle veut me faire passer pour une personne incompétente pour m'humilier. Je suis démunie* » (R11). Enfin, certains répondants nous ont confié que leurs supérieurs hiérarchiques ont tendance à leur imposer **des ordres et des directives** afin d'affirmer leur légitimité hiérarchique. Ainsi, le fait de ne pas être consulté et d'être en permanence privé d'autonomie et de prise d'initiative constitue une violence psychologique. Cette violence est génératrice de fatigue émotionnelle : « *Mon supérieur hiérarchique donne des ordres et c'est à moi d'obéir sans exprimer mon avis. C'est une vraie censure. Toujours des ordres, que des ordres avec un ton agressif. Je suis consumée* » (R29)

D'autres répondants ont affirmé que les collègues s'engagent dans des actes de **sabotage** voulant les mettre injustement dans des situations d'échec et de vulnérabilité. Ce comportement qui semble être intentionnel entrave l'exécution du travail et altère l'identité professionnelle, d'où la faible estime de soi : « *On a voulu saboter mon travail. On a voulu me faire passer pour quelqu'un d'incompétent. J'ai perdu confiance en moi* » (R30). Certains répondants nous ont confié également que leurs collègues s'abstiennent délibérément de leurs transmettre les informations les empêchant de s'acquitter de leurs tâches. Il semble que ces collègues cherchent à maintenir leur statut en les reléguant à une position inférieure. Ainsi, cette **rétention d'information** systématique est perçue comme une forme de violence psychologique génératrice de sentiment de marginalisation : « *Mes collègues ne m'apprécient pas. Ils jouent avec mes nerfs. Ils ne me fournissent jamais les informations dont j'ai besoin. Ils me mettent constamment les bâtons dans les roues. Je ne suis au courant de rien et c'est dur à supporter* » (R9). Certains répondants se plaignent de leurs subordonnés qui semblent leur infliger une violence psychologique. Selon ces répondants, les subordonnés leur

fournissent des **informations erronées** afin de les placer à un rang inférieur et d'affaiblir leur crédibilité professionnelle. Ainsi, le fait de diffuser constamment des informations qui sont incorrectes semble conduire à une grande humiliation et un état dépressif intense : « *Mon subordonné me communiquait de fausses informations pour m'induire en erreur. J'ai été très affaiblie et j'ai fini par tomber malade. Je vois un psychiatre actuellement* » (R3)

Figure N°1 : Synthèse des résultats résumant l'articulation entre la violence au travail et l'humiliation



Source : Auteur

4. La violence qui humilie, l'humiliation qui violente

Ce travail de recherche vise à comprendre pourquoi la violence au travail peut générer de l'humiliation. Ainsi, la théorie de la justice organisationnelle (Greenberg, 1987) et la théorie de la domination sociale (Sidanius et Pratto, 2001) nous ont permis de mieux cerner les différentes interactions qui s'opèrent dans le milieu professionnel.

Nos résultats montrent que la violence verbale peut s'exprimer par des critiques, des menaces, des cris, des moqueries, des propos sexistes, des insultes ou encore des accusations. Elle engendre de l'humiliation car elle porte atteinte à la dignité des personnes se retrouvant dans une position d'infériorité. Nos résultats concordent avec ceux de Çelik *et al.*(2007) qui considèrent que l'abus verbal est susceptible de créer des dommages émotionnels importants.

Selon nos résultats, la violence peut être physique. Elle se manifeste par des actes corporels agressifs qui envahissent l'espace intime des victimes et les empêchent de bénéficier de leur liberté. Cette violence est une menace pour la sécurité et l'intégrité physique. Elle est également l'expression d'un pouvoir exercé. Pour Steffgen (2008), cette violence physique est susceptible de produire des états négatifs et des problèmes de santé.

Nos résultats montrent également que la violence sexuelle peut prendre la forme de regards suggestifs, d'attouchements et d'isolement non consentis. Elle génère de l'humiliation chez les individus car étant perçue comme un déni de reconnaissance de leur personne qui contribue à leur subordination. Ces comportements à connotation sexuelle sont des prédicteurs significatifs de symptômes physiques, de l'anxiété, de la dépression et du suicide (Clari *et al.*, 2020 ; Jonsdottir *et al.*, 2024).

Nos résultats révèlent que le fait de s'approprier le travail, d'adopter des comportements contradictoires, de donner des ordres, de recourir au sabotage ou encore de dissimuler les informations sont des formes de violence psychologique. Cette violence psychologique peut être à l'origine d'une grande humiliation car elle altère l'image professionnelle et impose des relations de dominant-dominé. Nos résultats corroborent ceux de Mayhew et Chappell (2007) et de Pezé (2010) qui mettent l'accent sur les répercussions émotionnelles négatives de la violence psychologique.

Conclusion

Qu'elle soit psychologique, verbale, physique ou sexuelle, la violence est une expérience traumatisante qui fragilise la santé mentale des employés. Elle génère de l'humiliation car elle constitue non seulement une violation à la justice organisationnelle mais un mécanisme de domination également.

L'apport théorique de cette recherche porte sur le concept de violence au travail. A travers les différentes lectures, nous avons pu comprendre ses dimensions et ses conséquences. Les concepts qui lui sont attachés nous ont permis également de situer la violence au travail dans un cadre théorique plus vaste. Un autre apport théorique concerne le concept d'humiliation. En effet, nous avons pu comprendre ses différentes ramifications et ses multiples expressions. Enfin, nous avons pu nous focaliser davantage sur l'articulation pouvant exister entre la violence au travail et l'humiliation.

La faisabilité pratique consiste à aider les organisations à prévenir les violences infligées au travail. Il est important de porter une attention particulière aux prémisses du mal-être et d'anticiper les scénarios catastrophiques qui peuvent se produire sur le lieu de travail. Ainsi, les organisations doivent instaurer des pratiques de GRH justes et personnalisées et une culture qui repose sur des valeurs telles que la justice et la bienveillance. Des politiques qui sanctionnent les comportements violents et les pratiques de domination au travail doivent être clairement définies. Des formations portant sur la gestion des conflits, la gestion du stress ou encore la communication non violente peuvent également être organisées.

Les supérieurs hiérarchiques doivent promouvoir un climat de transparence et d'équité et encourager le respect et l'esprit d'équipe. Il est primordial de privilégier une communication claire et d'accorder un soutien émotionnel, informationnel et instrumental aux employés.

Les collègues sont également des acteurs dans la prévention des violences au travail. Ils doivent créer un environnement de travail sécurisant et propice à la coopération et au partage. Inversement, tolérer les comportements individualistes peut détériorer les relations au travail et conduire à des situations de violence.

Cette recherche n'est pas exempte de limites. En effet, nous avons conduit uniquement des entretiens semi-directifs ; la triangulation des techniques de collecte des données constituant

une limite. Ainsi, une première voie de recherche consiste à se focaliser davantage sur le concept d'humiliation. Il serait intéressant de recourir à la méthode Delphi qui permettrait de décrire les signes de l'humiliation et de les classer. Les recherches futures peuvent également s'intéresser à un autre secteur d'activité (santé, éducation, sécurité publique). Une autre voie de recherche consiste à mener une étude quantitative pour établir un lien entre la violence au travail et d'autres émotions négatives ou pathologies.

ANNEXES

Annexe 1 : Caractéristiques des personnes interrogées

Répondant	Sexe	Age	Poste	Banque	Ancienneté
R1	F	47	Conseillère de clientèle	privée	10 ans
R2	F	30	Assistante RH	publique	5 ans
R3	F	50	Responsable RH	publique	15 ans
R4	F	46	Assistante RH	publique	16 ans
R5	M	40	Chargé de développement RH	privée	15 ans
R6	M	36	Caissier	privée	9 ans
R7	F	37	Assistante RH	publique	10 ans
R8	M	37	Conseiller de clientèle	privée	4 ans
R9	F	42	Assistante RH	publique	10 ans
R10	F	42	Conseillère de clientèle	privée	5 ans
R11	F	27	Assistante RH	privée	3 ans
R12	F	52	Conseillère de clientèle	publique	15 ans
R13	F	35	Assistante RH	publique	10 ans
R14	M	35	Conseiller de clientèle	Privée	8 ans
R15	M	30	Conseiller de clientèle	Privée	5 ans
R16	M	35	Gestionnaire des crédits	Privée	8 ans
R17	F	34	Gestionnaire RH	Privée	7 ans
R18	F	35	Conseillère de clientèle	Privée	7 ans
R19	F	38	Caissière	Privée	8 ans
R20	F	50	Responsable DOB	Privée	19 ans
R21	M	32	Responsable juridique	Privée	4 ans
R22	F	54	Responsable des finances	Publique	27 ans
R23	M	37	Assistant financier	Privée	10 ans
R24	M	50	Responsable RH	Privée	15 ans
R25	F	38	Conseillère de clientèle	Privée	8 ans
R26	F	28	Chargée du règlement fournisseurs	Privée	3 ans
R27	F	32	Analyste crédits	Privée	4 ans
R28	M	27	Conseiller de clientèle	Privée	2 ans
R29	F	35	Conseillère de clientèle	Privée	4 ans
R30	M	27	Responsable de crédits	Privée	2 ans
R31	M	30	Caissier	Privée	5 ans
R32	F	28	Caissière	Privée	1 an

Annexe 2 : Guide d'entretien

1. Quel est le poste que vous occupez actuellement ?
2. Quelles sont les tâches que vous effectuez ?
3. Comment décrivez-vous votre environnement de travail ?
4. Quelles sont vos relations avec votre entourage professionnel ?
5. Avez-vous vécu des expériences pénibles au travail ?
6. Avez-vous subi une forme de violence au travail ? Si oui, pouvez-vous nous raconter cette expérience ?
7. Qu'est-ce que vous avez ressenti en subissant ces violences ?
8. Pourquoi avez-vous ressenti de telles émotions ?
9. Comment vous avez réagi suite à ces violences ?
10. En repensant à ces expériences, qu'est-ce que vous ressentez ?

Annexe 3 : Le codage

Codification de 1 ^{er} ordre	Codification de 2 ^{ème} ordre	Thèmes finaux
<ul style="list-style-type: none"> -Remarques répétitives -Remarques destructives -Propos vexatoires -Ton coercitif et autoritaire -Communication hostile -Brutalité -Langage agressif -Propos dévalorisants et sarcastiques -Rires -Stéréotypes -Vocabulaire stigmatisant -Disqualification des femmes -Paroles dégradantes -Termes offensants -Disqualification professionnelle - Blâmes 	<ul style="list-style-type: none"> Critiques Menaces Cris et hurlements Moqueries Propos sexistes Insultes Accusations 	Violence verbale
<ul style="list-style-type: none"> -Absence de considération -Attaques physiques -Envahir l'espace corporel -Contraintes physiques -Gestes brusques -Contact physique agressif 	<ul style="list-style-type: none"> Actes corporels Bloquer le passage Projeter des objets 	Violence physique
<ul style="list-style-type: none"> -Fixations prolongées -Regards intimidants -Contacts physiques imposés et non consentis -Gestes intrusifs -Espace fermé -Déstabilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Regards suggestifs Attouchements -Isolement 	Violence sexuelle
<ul style="list-style-type: none"> -Utiliser le travail d'autrui -Minimiser l'effort d'autrui -Dénigrer la contribution d'autrui -Comportements ambigus et incompréhensibles -Réactions incohérentes -Paradoxes -Oscillation entre bienveillance et méchanceté -Oscillation entre proximité et évitement -Délais impossibles à respecter -Excellence absolue exigée -Pression permanente -Absence de ressources -Consignes stricts et rigoureux -Absence de latitude décisionnelle -Induire en erreur -Entraver le travail -Refus de partage des informations -Dissimulation des informations -Informations incorrectes -Erreurs et fautes graves 	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier le travail Comportements contradictoires Objectifs inatteignables Ordres et directives Sabotage Rétention d'information Informations erronées 	Violence psychologique

BIBLIOGRAPHIE

- Alwabili, A. A., AlGhammas, N. I., ALkhalf, H. H., & Almutairi, M. A. (2024). The prevalence and consequences of workplace violence among psychiatrists in Saudi Arabia: a cross-sectional study. *Middle East Current Psychiatry*, 31(1), 55.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat ? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review*, 24(3), 452-471.
- Aubert, N. (2019), culture de l'urgence, dans Vandeveldve-Rougale, A., Fugier, P. (2019). *Dictionnaire de sociologie clinique*, 177-179.
- Bardin, L. (2013). L'analyse de contenu. Presses universitaires de France.
- Belayachi, J., Berrechid, K., Amlaiky, F., Zekraoui, A., & Abouqal, R. (2010). Violence toward physicians in emergency departments of Morocco : prevalence, predictive factors, and psychological impact. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 5, 1-7.
- Berrichi, A., Benmoumen, M., & Chama, K. (2021). Prévalence et facteurs de risque de burnout chez le corps infirmier : Cas du CHP de Nador. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 2(9), 107-131
- Borrego-Ruiz, A., & Fernández, S. (2024). Humiliation and its relationship with bullying victimization: a narrative review. *Psychology, Society & Education*, 16(2).
- Boughima, F. A., Wifaq, K., Belhouss, A., Benyaich, H., & El Kholti, A. (2012). La violence physique en milieu du travail (étude descriptive à propos de 80 cas). *La revue de médecine légale*, 3(1), 14-18.
- Bourdieu, P., & Pratiques, R. (1994). *Sur la théorie de l'action*. Éditions du Seuil
- Brown, E., Fougeyrollas-Schwebel, D., & Jaspard, M. (2002). Les paroxysmes de la conciliation. Violence au travail et violence du conjoint. *Travail, genre et sociétés*, 8(2), 149-165.
- Buss, A.H. (1961). *The psychology of aggression*. New York: Wiley.
- Caillet, N. (2004). *Faire face aux violences du quotidien*, En milieu scolaire, à la maison, au travail, dans la rue, etc. Agir pour les prévenir ou les réduire Apprendre à vivre positivement les conflits. Vuibert.
- Caldwell, M. F. (1992). Incidence of PTSD among staff victims of patient violence. *Hospital and Community Psychiatry*, 43, 838/839.
- Carver, C. S., & Harmon-Jones, E. (2009). Anger is an approach-related affect : evidence and implications. *Psychological bulletin*, 135(2), 183.
- Çelik, S. Ş., Celik, Y., Ağırbaş, İ., & Uğurluoğlu, Ö. Z. G. Ü. R. (2007). Verbal and physical abuse against nurses in Turkey. *International nursing review*, 54(4), 359-366.
- Clari, M., Conti, A., Scacchi, A., Scattaglia, M., Dimonte, V., & Gianino, M. M. (2020). Prevalence of workplace sexual violence against healthcare workers providing home care: a

systematic review and meta-analysis. *International journal of environmental research and public health*, 17(23), 8807.

Courcy, F., Brunet, L., & Savoie, A. (2004). *Violences au travail*. Les Presses de l'Université de Montréal.

Dai, W., Zhang, X., Liu, Z., Chen, R., & Cheng, J. (2025). The impact of workplace violence, organizational climate, authentic leadership on job satisfaction among physicians in tertiary hospitals: the mediating role of job burnout. *BMC Health Services Research*, 25(1), 1224.

Damant, D., Dompierre, J., Jauvin, N., Brisson, L., & Hébert, D. (1997). *La violence en milieu de travail*. CRI-VIFF.

Dejours, C. (1999). Violence ou domination ? *Travailler*, 3, 11-29.

Dejours, C. (2005). Nouvelles formes de servitude et suicide. *Travailler*, 13(1), 53-73.

Dejours, C. (2007). *Conjurer la violence : travail, violence et santé*. Editions Payot.

Desrumaux, P. (2011). *Le harcèlement moral au travail. Réponses psychosociales, organisationnelles et cliniques*. Presses Universitaires de Rennes.

Drozda-Senkowska, E., Coudin, G., Alexopoulos, T., Collange, J., & Krauth-Gruber 1, S. (2010). Comment la violence s'installe au travail... Ses logiques quotidiennes et collectives. *Humanisme et Entreprise*, (1), 25-38.

Duan, X., Ni, X., Shi, L., Zhang, L., Ye, Y., Mu, H., ... & Wang, Y. (2019). The impact of workplace violence on job satisfaction, job burnout, and turnover intention : the mediating role of social support. *Health and quality of life outcomes*, 17, 1-10.

de Gaulejac, V. (2005). *La Société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Du Seuil

de Gaulejac, V., Mercier, A. (2012). *Manifeste pour sortir du mal-être au travail*. Desclée de Brouwer.

Elison, J., & Harter, S. (2007). Causes, Correlates, and Consequences. The self-conscious emotions: Theory and research, 310.

Fernández, S., Saguy, T., & Halperin, E. (2015). The paradox of humiliation : The acceptance of an unjust devaluation of the self. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41(7), 976-988.

Flannery Jr, R. B. (1996). Violence in the workplace, 1970–1995 : A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 1(1), 57-68.

Gava, M. J., & Gbézo, B. E. (2009). Prévenir le harcèlement moral et la souffrance au travail : méthodes et outils pour réduire l'impact du harcèlement moral au travail, gérer les situations difficiles, stratégies de prévention et dispositifs de soutien. Vuibert.

Gerberich, S. G., T. R. Church, P. M. McGovern, H. E. Hansen, N. M. Nachreiner, M. S. Geisser et A. D. Ryan. 2004. « Epidemiological Study of the Magnitude and Consequences of Work Related Violence : The Minnesota Nurses' Study ». *Occupational and Environmental Medicine*, 61, 495-503

Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., ... & Mucci, N. (2017). Work-related stress in the banking sector: A review of incidence, correlated factors, and major consequences. *Frontiers in psychology*, 8, 2166.

Greenberg, J., (1987), « A Taxonomy of Organizational Justice Theories ». *Academy of Management Review*, 12, (1), 9-22.

Hair, J. F., Jr., Page, M. and Brunsved, N., (2020), *Essentials of Business Research Methods*. Taylor & Francis Group.

Hanson, G. C., Perrin, N. A., Moss, H., Laharnar, N., & Glass, N. (2015). Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: a cross-sectional study. *BMC public health*, 15(1), 11.

Harter, S. (2012). “Self-conscious emotions” in The Construction of the Self. Developmental and Sociocultural Foundations, 2nd Edn., ed S. Harter (New York, NY : Guilford Press), 194-233.

Hartling, L. M., & Luchetta, T. (1999). Humiliation : Assessing the impact of derision, degradation, and debasement. *Journal of Primary Prevention*, 19(4), 259-278.

Hirigoyen, M. F., Lerouge, L. (2014). *Le harcèlement moral au travail*. Presses Universitaires de France Que sais-je.

Jonsdottir, S. D., Thordardottir, E. B., Valdimarsdottir, U. A., Halldorsdottir, T., Gudnadottir, S. A., Jakobsdottir, J., ... & Hauksdottir, A. (2024). Sexual violence in the workplace and associated health outcomes: a nationwide, cross-sectional analysis of women in Iceland. *The Lancet Public Health*, 9(6), e365-e375.

Jourdheuil, R., & Petit, E. (2015). Émotions morales et comportement prosocial: Une revue de la littérature. *Revue d'économie politique*, 125(4), 499-525.

Klein, D. C. (1991). The humiliation dynamic : An overview. *Journal of Primary Prevention*, 12(2), 93-121.

Kobayashi, Y., Oe, M., Ishida, T., Matsuoka, M., Chiba, H., & Uchimura, N. (2020). Workplace violence and its effects on burnout and secondary traumatic stress among mental healthcare nurses in Japan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2747

Lanctôt, N., & Guay, S. (2014). The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences. *Aggression and violent behavior*, 19(5), 492-501.

Leblanc, G., LaFrenière, A., St-Sauveur, C., Simard, M., Duval, M., LeBrock, P., ... & Savoie, A. (2004). Explication des comportements antisociaux au travail : présentation d'un modèle intégratif. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 10(1), 61-73.

Liu, J., Zheng, J., Liu, K., Liu, X., Wu, Y., Wang, J., & You, L. (2019). Workplace violence against nurses, job satisfaction, burnout, and patient safety in Chinese hospitals. *Nursing outlook*, 67(5), 558-566.

Lussier, B., & Gril, E. (2024). Dépression : comment réduire son impact sur la performance au travail ? *Gestion*, 49(2), 100-103.

Maghni, A., Amine, A., & Moubtahij, K. (2021). Le stress chez le personnel de la santé: cas du CHU de Fès. *Revue Internationale du Chercheur*, 2(2), 260 -285

Mann, L., Feddes, A. R., Leiser, A., Doosje, B., & Fischer, A. H. (2017). When is humiliation more intense ? The role of audience laughter and threats to the self. *Frontiers in Psychology*, 8, 495.

Marsan, C. (2006). *Violences en entreprise*. De Boeck Supérieur.

Martuccelli, D. (2004). Figures de la domination. *Revue française de sociologie*, 45(3), 469-497.

Mayhew, C., & Chappell, D. (2007). Workplace violence : an overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International journal of law and psychiatry*, 30(4-5), 327-339.

McCauley, C. (2017). Toward a psychology of humiliation in asymmetric conflict. *American Psychologist*, 72(3), 255.

Mento, C., Silvestri, M. C., Bruno, A., Muscatello, M. R. A., Cedro, C., Pandolfo, G., & Zoccali, R. A. (2020). Workplace violence against healthcare professionals: A systematic review. *Aggression and violent behavior*, 51, 101381.

Michaud Y. (1978), *La Violence*. Puf.

Miller, S. B. (1988). Humiliation and shame : Comparing two affect states as indicators of narcissistic stress. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 52(1), 40.

Neuman, J.H., Baron, R.A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24 (34), 391-419.

Noy, C. (2008). Sampling knowledge : The hermeneutics of snowball sampling in qualitative research. *International Journal of social research methodology*, 11(4), 327-344.

Otten, M., & Jonas, K. J. (2014). Humiliation as an intense emotional experience : Evidence from the electro-encephalogram. *Social Neuroscience*, 9(1), 23-35.

Paillé, P., & Mucchielli, A. (2021). L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales-5e éd. Armand Colin.

Périlleux, T. (2023). *Le travail à vif. Souffrances professionnelles, consulter pour quoi ?*. Érès.

Pezé, M. (2010). *Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés: Journal de la consultation Souffrance et Travail*. Flammarion.

Rioux, P., Savoie, A., & Brunet, L. (2003). Étude descriptive des comportements antisociaux au travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 9(1), 89-112.

Rogers, K. A., & Kelloway, E. K. (1997). Violence at work: personal and organizational outcomes. *Journal of occupational health psychology*, 2(1), 63.

Romelaer, P. (2005). *Méthodes & recherches*. De Boeck Supérieur.

Routley, V. H., & Ozanne-Smith, J. E. (2012). Work-related suicide in Victoria, Australia : a broad perspective. *International Journal of Injury Control and Safety Promotion*, 19(2), 131-134.

Sauvayre, R. (2013). Les méthodes de l'entretien en sciences sociales, Dunod

Savoie, D., & Larouche, V. (1988). Le harcèlement sexuel au travail : définition et mesure du phénomène. *Relations industrielles*, 43(3), 509-530.

Serra-Sastre, V. (2024). Workplace violence and intention to quit in the English NHS. *Social Science & Medicine*, 340, 116458.

Shahjalal, M., Parvez Mosharaf, M., & Mahumud, R. A. (2023). Effect of workplace violence on health workers injuries and workplace absenteeism in Bangladesh. *Global health research and policy*, 8(1), 33.

Sidanius, J., & Pratto, F. (2001). *Social dominance: An intergroup theory of social hierarchy and oppression*. Cambridge University Press.

Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: Consequences on health and measures of prevention. *European review of applied psychology*, 58(4), 285-295.

Tangney, J. P., & Dearing. (2002). *Shame and guilt*. New York : Guilford.

Thiévert, R.-A., & et al. (2014). *Méthodes de recherche en management*. Dunod.

Tragno, M., Duveau, A., & Tarquinio, C. (2007). Les violences et agressions physiques au travail : Analyse de la littérature. *European review of applied psychology*, 57(4), 237-255.

Trinquier, S. (2017), *Violences au travail : comprendre pour agir*. Editions du Cygne

Valléry, G., & Leduc, S. (2023). Les risques psychosociaux. Que sais-je.

Wacheux, F. (1996). *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*. Economica.

Zavaleta Reyles, D. (2007). The ability to go about without shame : a proposal for internationally comparable indicators of shame. *Oxf. Dev. Stud.* 35, 405–430.