



HAL
open science

Risques de violences externes au travail et facteurs de protection

M. Gilbert, S. Demarchi, I. Urdapilleta

► **To cite this version:**

M. Gilbert, S. Demarchi, I. Urdapilleta. Risques de violences externes au travail et facteurs de protection. *Psychologie du travail et des organisations*, 2021, 27 (3), pp.146-158. 10.1016/j.pto.2021.06.001 . hal-04016176

HAL Id: hal-04016176

<https://univ-paris8.hal.science/hal-04016176>

Submitted on 16 Oct 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.


L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.





Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International License

Risques de Violences Externes au Travail et Facteurs de Protection
Risks of Outsiders Workplace Aggression and Protective Factors

Author Note

Michaël Gilbert  <https://orcid.org/0000-0001-7034-320X>

Samuel Demarchi  <https://orcid.org/0000-0003-1985-4754>

Isabel Urdapilleta  <https://orcid.org/0000-0002-4239-1455>

Toute correspondance concernant cet article doit être adressée à Samuel Demarchi,
Department of psychology, 2, rue de la Liberté, 93526, Saint-Denis CEDEX, France. Email:
samuel.demarchi@univ-paris8.fr ; Téléphone: +33 6 63 01 91 69

Résumé

Les violences externes au travail constituent un risque difficile à réduire pour les professionnels de certains secteurs d'activités. Cette étude ($N = 447$) visait à évaluer deux ressources à la gestion des conflits jamais étudiées à notre connaissance (soutien social et formation professionnelle). L'étude a montré que la recherche de soutien social ou émotionnel est liée à l'exposition à ces risques. De plus, la formation a modéré la perception des capacités individuelles à la gestion de certaines composantes des violences externes au travail, avec cependant des différences de genre. Cette recherche met en avant l'importance de la disponibilité de ces ressources dans les stratégies collectives de lutte contre le stress généré par les risques de violences externes.

Abstract

Violence external to work is a risk that is difficult to reduce for professionals in certain business sectors. This study ($N = 447$) assessed two conflict management resources never studied to our knowledge (social support and professional training). The study showed that the search for social or emotional support is linked to exposure to external-to-work violence. Additionally, training moderated the perception of individual capacities to manage certain component of external violence at work, with some gender differences. This research highlights the importance of the availability of these resources in collective strategies to combat the stress generated by external-to-work violence risks.

Mots clés : violences externes, gestion des conflits, soutien social, risques professionnels

Keywords: outsiders workplace violence, conflict management, social support, professional risks

Risques de Violences Externes au Travail et Facteurs de Protection

Les secteurs d'activité tels que les entreprises de services, de soins ou encore de transport sont particulièrement exposés aux différentes formes de violence quotidienne des usagers et clients. Dans ces situations de travail, des mesures de prévention comme la réduction du niveau d'exposition au danger (sentiment de peur, menace ou agression) sont soumises à de fortes contraintes environnementales et matérielles (aménagements du poste de travail, emplacements, etc.) (Dupré et al., 2014 ; Escribano et al., 2019 ; Neuman & Baron, 1998 ; Schat & Kelloway, 2003 ; van Emmerik et al., 2007), ce qui peut entraîner un sentiment d'impuissance, de tensions intérieures voire de fatalisme des personnels exposés à ces risques (EU-OSHA, 2006).

Ces violences au travail sont une composante des risques professionnels nommés *Risques Psycho Sociaux* (RPS). Elles ont fait l'objet de recherches (Gollac, 2012 ; Weissbrodt et al., 2018), de mesures d'accompagnement au diagnostic et à la mise en place d'action visant à leur réduction (Le Goff, 2017 ; Tarquinio, 2018). Selon la nomenclature des RPS, des comportements incorrects, l'absence de respect envers le personnel ou les agressions verbales ou physiques sont qualifiés de *violences externes*. Rappelons que pour l'Organisation Internationale du Travail (2003, p.4), une violence externe correspond à "Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail. La violence au travail interne est celle qui se manifeste entre les travailleurs, y compris le personnel d'encadrement. La violence au travail externe est celle qui s'exprime entre les travailleurs et le personnel d'encadrement et toute autre personne présente sur le lieu de travail". Ces actes impliquent une action de nature intentionnelle dans le but de provoquer des blessures (EU-OSHA, 2006 ; LeBlanc, 2002 ; Sweet, 2017).

Les violences externes sont une source de stress pour les personnes qui les subissent. Dans ces situations, les personnes agressées mettent en place des stratégies d'adaptation centrées sur le problème ou sur la régulation émotionnelle (Delelis et al., 2011 ; Niven, 2013). Elles peuvent être utilisées conjointement (Leroy et al., 2014), dépendent du genre des personnes et de la nature du vecteur de stress, telles que la menace ou la perte potentielle de ressources (Christophe et al., 2009 ; Hobfoll, 2002 ; Karasek, 1979).

Recherche de Soutien Social et Exposition à un Risque De Violences Externes

La recherche de soutien social est l'une de ces stratégies d'adaptation (Folkman & Lazarus, 1988). Elle est dépendante de la qualité du soutien, de la source du soutien et du type de soutien recherché ou apporté par l'entourage (Dakof & Taylor, 1990 ; Parkes, 1986). Elle protège les victimes des sources extérieures de stress par les retours d'information qu'elle apporte (Chan, 2007). Elle permet l'amélioration des capacités individuelles pour faire face à des situations proches ou similaires (Cousson-Gélie et al., 2010 ; Karaca et al., 2019 ; Sarason & Sarason, 1985 ; Singh et al., 2019).

En situation professionnelle, les sources de soutien social peuvent être multiples et s'organisent autour de trois principaux éléments que sont les collègues, les responsables hiérarchiques et l'organisation du travail (Ayman & Antani, 2008). Elles permettent de prédire les taux d'absentéisme et l'engagement professionnel (Bakker et al., 2003), et favorisent l'autonomie au travail, le sentiment d'appartenance à l'entreprise et la satisfaction au travail. En outre, elles jouent un rôle important dans la réduction du stress ressenti (Bakker & Demerouti, 2007 ; Demerouti et al., 2001). Notons que le manque de soutien social ou un soutien social négatif, tels que le fait de blâmer ou de culpabiliser des personnes (Dodeler et al., 2015) peut entraîner voire accentuer les conséquences des violences externes sur la santé mentale et physique (Lazarus & Folkman, 1984).

Pour certains auteurs, le soutien social serait un élément de modération des conséquences liées aux situations de stress car il diminue l'intensité perçue des événements par effet tampon (Pierce et al., 1997). Pour d'autres, c'est la situation stressante qui serait un élément déclencheur de la recherche de soutien social. Le soutien social serait alors un médiateur entre la situation de stress et le bien-être psychologique (Dewe et al., 2010).

Lorsque le soutien social est faible, les faits de violences ou l'exposition à des risques, tel qu'un climat d'insécurité perçue, entraînent une diminution de l'engagement au travail chez les personnes. Le soutien social apparaît alors comme un médiateur des relations sociales et devient une ressource pour faire face aux situations de violence en entreprise (van Emmerik et al., 2007). D'autre part, le genre jouerait aussi un rôle dans les stratégies d'adaptation choisies par les personnes (Tamres et al., 2002). Les femmes auraient plus de facilité à partager les composantes émotionnelles des situations stressantes que les hommes, grâce à l'étendue de leur réseau social et à l'acceptation sociale de leur expressivité émotionnelle (Long & Kahn, 1993).

Formation à la Gestion des Conflits et Perception de la Gestion des Situations de Violences Externes

Pour l'INRS (2006), les risques de violences externes sont sujets à l'influence de facteurs externes et internes à l'entreprise. Les facteurs internes tels que le harcèlement, des problématiques sociales ou de management sont susceptibles de dégrader les relations avec les personnes extérieures à l'entreprise. Ces risques de violence peuvent se caractériser à la fois par des risques relationnels générés par les interactions avec les clients, usagers ou patients, mais aussi par des risques liés à la situation de travail elle-même.

Dans une étude portant sur l'évaluation des différents risques de violences dans une unité des urgences ainsi que des besoins en formation, Bataille et al. (2013) ont identifié des mesures de protection visant à contrecarrer les violences verbales et physiques. Par exemple,

le respect d'une distance de sécurité de plus d'un mètre permet de réduire de plus de 40% les risques d'agression physique. L'étude indiquait que la demande de formation des personnes la subissant portait sur les aspects psychologiques du conflit, les possibilités de résolution pacifique, mais aussi sur les gestes de protection en cas d'agression. Ces trois éléments montrent l'intérêt des personnels à la préservation des relations avec les patients tout en assurant leur propre intégrité physique et mentale.

Les interventions formatives à la gestion des risques d'agression et des moyens de protection sont souvent polymorphes (Moreau & Guyot, 2010). Aussi doivent-elles être adaptées à la diversité des situations de travail mais également aux individus. En effet, la capacité individuelle à faire face aux situations de violence et d'agression est variable d'une personne à une autre (Hills, 2017).

Cependant, dans certains secteurs d'activité, comme c'est le cas pour les professions de la santé mentale confrontées régulièrement aux problèmes de violence avec les patients, on observe que ces formations augmentent le sentiment de sécurité et la capacité des personnels à gérer des incidents mettant en jeu des mécanismes d'agression, aussi bien à titre individuel que collectif. Par exemple, Brown et ses collaborateurs (2012) ont étudié les personnels de santé et administratifs d'une unité de soins psychiatriques confrontés aux risques de violence et d'agression physique par les patients. Les auteurs ont montré que le soutien social et la formation sont deux éléments modérateurs de réduction de la prévalence des symptômes somatiques liés au stress et à la détresse psychologique. Ces formations permettent également de mieux gérer le stress professionnel. Comme le rappelle cette étude, les effets de telles formations dépendent aussi des caractéristiques personnelles (estime de soi et contrôle perçu), comportementales (processus d'adaptation) ou physiologiques (gestion du stress) de la personne à qui la formation est prodiguée. Les auteurs soulignent néanmoins que ces formations, pour être efficaces, nécessitent d'incorporer des informations adaptées aux

comportements et situations d'agression propres au contexte de travail. Notons que ces formations n'ont pas pour effet de réduire le taux d'agressions enregistrées (Richter et al., 2006).

Présentation de la Recherche et Hypothèses

Cette recherche s'intéresse au domaine des violences externes en situation de travail et à l'évaluation des facteurs de protection possibles. A notre connaissance, ce domaine n'a jamais fait l'objet d'études en France. Elle vise à étudier les facteurs de protection mobilisables au regard du niveau d'exposition à des risques de violences externes au travail que sont les situations de peur, de menace ou d'agression. Les facteurs de protection retenus étaient la recherche de soutien social auprès des collègues et de la hiérarchie et la participation à une formation à la gestion des conflits. Deux questions de recherche ont été traitées.

La première question de recherche concernait l'étude de la relation entre l'exposition à un risque d'agression et la recherche de soutien social (hypothèses 1 et 2). Ainsi, on s'attendait à ce que l'augmentation du niveau d'exposition des personnes à un risque de violence en situation de travail augmente conjointement avec les niveaux de recherche de soutien social auprès des collègues et de la hiérarchie (hypothèse 1). Mais, comme nous l'avons vu, on observe des différences dans les processus d'adaptation mis en œuvre en fonction du genre. Ainsi, nous nous attendions à observer des différences concernant les stratégies de recherches de soutien social auprès des collègues et de la hiérarchie entre les hommes et les femmes pour les situations de peur, menace et agression (hypothèse 2).

La seconde question de recherche concernait l'effet d'une formation professionnelle à la gestion des conflits sur la perception du niveau de gestion des situations de travail qui comportent des risques de violences externes (hypothèses 3 et 4). Nous formulons l'hypothèse d'un lien positif entre la participation ou non à une formation à la gestion des

conflits et le niveau de perception de gestion des situations potentiellement liées à un risque de violence au travail (hypothèse 3).

Nous savons aussi qu'il existe des différences interindividuelles de perception et de gestion des situations de violence au travail en fonction du genre. On s'attend donc à ce que le lien positif entre la participation ou non à une formation à la gestion des conflits et le niveau de perception de gestion des situations potentiellement liées à un risque de violence au travail (peur, menace et agression) diffère en fonction du genre des participants (hypothèse 4).

Méthode

Participants

Quatre cent quarante-sept personnes ont participé à cette étude. Vingt-neuf participants ont été retirés des analyses pour cause de données partielles ou manquantes. Le nombre total de participants retenus était de 418 (Tableau 1) dont 304 femmes ($M_{age} = 38.58$, $ÉT_{age} = 10.25$) et 114 hommes ($M_{age} = 41.43$, $ÉT_{age} = 10.02$). Ils ont été recrutés via un réseau social professionnel. Trois cent soixante et une personnes étaient en activité professionnelle et 20 étaient étudiantes. Parmi ces 20 participants étudiants, 6 l'étaient dans le domaine de la santé (moyenne d'âge 39.0 ans [min 24, max 51]) ou en formation dans l'enseignement (moyenne d'âge 24.42 ans [min 19, max 38]). Pour l'ensemble de ces 20 étudiants, la moyenne d'âge était de 28.9 ans [min 19, max 51]. Les 37 participants restants étaient à la recherche d'un emploi.

[Insérer ici le Tableau 1]

Matériel

Le questionnaire utilisé (voir Annexe) reprend la structure et les questions de celui élaboré et diffusé lors d'une enquête faisant suite à l'agression mortelle d'agents de la Mutuelle Sociale Agricole (Bernard et al., 2008). Il est composé de 14 items répartis en cinq thèmes concernant les conditions de travail. Il débutait par une question concernant la perception globale de la situation de travail et de sa dangerosité (thème 1 - 1 item - réponse sur une échelle de Likert en cinq points de "Jamais" à "Très souvent"). Ensuite était abordée l'exposition aux situations de peur (thème 2 - 4 items), d'agression (thème 3 - 4 items) et de menace (thème 4 - 4 items). Les thèmes 2, 3 et 4 comportent un item relatif à la fréquence d'exposition aux risques (échelle de Likert en cinq points de "Jamais" à "Très souvent"), un item relatif au niveau de gestion perçu (échelle de Likert en cinq points de "Jamais" à "Très souvent") ainsi que deux items relatifs au niveau de recherche de soutien social (échelle de Likert en cinq points de "Jamais" à "Très souvent"). La recherche de soutien social a été évaluée par les questions "En avez-vous parlé à un responsable hiérarchique ?" et "En avez-vous parlé à un collègue ?". La parole, et en particulier le fait de s'exprimer sur un sujet auprès de différentes personnes, constitue une part essentielle des stratégies de recherche de soutien social (e.g., Bruchon-Schweitzer et al., 1996, pour des items équivalents). Finalement était questionnée l'éventuelle participation à une formation à la gestion des conflits (thème 5 - 1 item). La participation à une formation était mesurée par une réponse dichotomique (Oui/Non).

Procédure

La collecte des données a été réalisée par un questionnaire en ligne. Il était précisé en introduction du questionnaire que la collecte de ces informations ne concernait que les expériences d'agression ou de violence vécues en situation de travail et avec des personnes

externes à l'entreprise. Dès la validation du formulaire de consentement éclairé, les participants prenaient connaissance de la thématique principale de l'étude puis répondaient au questionnaire. Suivait un ensemble de questions portant sur l'âge, le genre et la situation d'emploi.

Résultats

Influence du Niveau d'Exposition aux Risques de Violences Externes sur les Comportements de Recherche de Soutien Social (hypothèses 1 et 2)

Des corrélations de Spearman avec correction de Holm ont été menées sur les différentes composantes du questionnaire pour évaluer la relation entre les niveaux d'exposition à des situations de peur, menace et agression et les niveaux de pratique de recherche de soutien social auprès des collègues et de leur hiérarchie. Les données manquantes telles que des réponses partielles n'ont pas été prises en considération dans les calculs.

Les résultats supportent notre première hypothèse¹. Les différentes situations d'exposition aux risques et la recherche de soutien social sont liées positivement. Concernant la peur, la recherche de soutien social (que ce soit auprès des collègues ou de la hiérarchie) et l'exposition à ce risque de violences externes augmentent conjointement, avec respectivement $r(351) = .27, p < .001, IC\ 95\% [.17, .37]$, et $r(349) = .23, p < .001, IC\ 95\% [.13, .33]$. Cette même augmentation conjointe de la recherche de soutien social et de l'augmentation du risque de violences externes a été observée pour les menaces, avec respectivement $r(293) = .42, p < .001, IC\ 95\% [.32, .51]$, et $r(288) = .34, p < .001, IC\ 95\% [.23, .44]$, et pour les

¹ Etant donné que nos recherches portent sur les comportements observés, nous n'avons utilisé que les échelles de fréquences dans l'analyse de nos résultats. Nous n'avons donc pas la possibilité de calculer des moyennes. Les informations de type quantités numériques présentes dans le questionnaire initial n'ont pas été utilisées. Cependant, nous avons différencié les différents facteurs dans nos analyses. Aucune somme ou calcul de score (et donc de moyenne) n'a donc été réalisée.

situations d'agression, avec respectivement $r(217) = .54, p < .001, IC\ 95\% [.44, .63]$; $r(226) = .49, p < .001, IC\ 95\% [.38, .58]$.

Pour évaluer les différences en fonction du genre sur les situations de peur, menace et agression (hypothèse 2), nous avons réalisé des tests de Fisher (Fisher, 1970 ; Mudholkar, 2006) ainsi qu'un calcul d'intervalle de confiance pour groupes indépendants suivant la procédure décrite par Zou (2007). Pour les deux tests réalisés, les comparaisons de corrélations nous indiquent qu'il n'existe pas de différence pour l'ensemble des niveaux de risques et de soutien entre les deux groupes hommes et femmes (Tableau 2).

[Insérer ici le Tableau 2]

Influence de la Participation à une Formation à la Gestion des Conflits sur la Perception de la Gestion des Situations des Risques de Violences Externes (hypothèses 3 et 4)

Pour l'ensemble des 418 participants retenus, 184 ont déclaré avoir suivi une formation à la gestion des conflits.

Concernant l'hypothèse 3, plusieurs régressions multiples ordinales (Agresti, 2010 ; Bressoux, 2010 ; O'Connell, 2006) ont été réalisées pour tester l'existence d'une modération (Hayes, 2013) de la formation sur la perception de la gestion des situations suivant le niveau d'exposition au risque perçu de peur, menace et agression. Nous avons utilisé la méthodologie de comparaison de modèles décrite par Rasclé et Irachabal (2001).

Dans un premier temps, des analyses de corrélations de Spearman avec correction de Holm ont été réalisées sur les différentes évaluations d'expositions aux risques de violence et le suivi d'une formation. Des corrélations positives ont été relevées entre le suivi d'une formation et le niveau de gestion des situations de peur $r(304) = .18, p < .001, IC\ 95\% [.08, .29]$, de menace $r(304) = .14, p < .001, IC\ 95\% [.05, .23]$, et d'agression $r(304) = .14, p = .01,$

IC 95% [.02, .24]. Ainsi les résultats suggèrent une corrélation entre la participation à une formation à la gestion des conflits et le niveau de gestion perçu des différentes situations. L'existence de ces corrélations nous a permis dans un second temps de poursuivre nos analyses en créant deux modèles pour chacune des composantes du risque (peur, menace, agression). L'hypothèse 3 prédisait que la participation à une formation à la gestion des conflits agirait comme modérateur de la relation entre les niveaux d'exposition à des situations impliquant de la peur, des menaces et des agressions et l'évaluation des capacités à gérer de telles situations. Nous avons procédé à des comparaisons de modèles pour déterminer l'influence d'une formation sur les différentes composantes du risque (Tableau 3). Le premier modèle était composé des variables démographiques de type genre et âge (variables de contrôle des années d'expérience professionnelle induites par l'âge) et par l'évaluation du niveau d'exposition aux risques. La variable de contrôle "âge" a été ajoutée au modèle car elle peut être un facteur de diminution de l'expression émotionnelle des relations interpersonnelles vécues (Carstensen et al., 2000 ; Gross et al., 1997).

Le second modèle ajoutait le contrôle de la variable modératrice (participation ou non à une formation à la gestion des conflits) et son interaction avec l'évaluation de la fréquence du niveau d'exposition aux risques.

Pour la peur, les résultats montrent qu'il existe une différence entre le premier ($R^2 = .07$) et le deuxième modèle ($R^2 = .09$), $F(2, 412) = 9.52, p < .01$. Ainsi, suivant l'augmentation du niveau d'exposition à des situations de peur, nous observons une diminution plus importante du niveau de gestion perçu de ces situations chez les personnes qui n'ont pas suivi de formation par rapport aux personnes qui ont suivi une formation. Cependant, ces résultats montrent des différences ténues entre les personnes qui ont suivi une formation et celles qui ne l'ont pas suivi. Mais ils sont à prendre en considération dans l'élaboration de plan de prévention. En effet, ils sont consistants avec les théories adaptatives de gestion du stress

(Lazarus & Folkman, 1984 ; Smith & Lazarus, 1993) car la formation s'ajoute aux ressources et facteurs de protection potentiellement utilisables pour faire face aux situations de stress au travail. La figure 1 représente l'interaction entre les niveaux d'exposition à des situations de peur et la perception du niveau de gestion de ces situations suivant la participation ou non à une formation à la gestion des conflits. Nous retrouvons des résultats proches pour les situations de menace. La différence est cependant moins importante entre le premier ($R^2 = .04$) et le deuxième modèle ($R^2 = .05$), $F(2, 412) = 8.50, p < .05$ (Figure 2). Enfin, concernant les situations d'agression, il n'existe pas de différences entre les deux modèles (voir Tableau 3 et Figure 3).

[Insérer ici le Tableau 3]

[Insérer ici les Figures 1, 2 et 3]

Pour déterminer s'il existait des différences selon le genre et le suivi d'une formation à la gestion des conflits dans la gestion des différents risques (hypothèse 4), nous avons réalisé un test de Kruskal-Wallis pour comparer les groupes selon leurs genres et la participation ou non à une formation. Les analyses montrent des différences dans la gestion des situations de peur $H(3, N = 418) = 20.45, p < .001$, menace $H(3, N = 418) = 22.06, p < .001$ et agression $H(3, N = 418) = 16.26, p < .001$, entre les femmes et les hommes avec et sans formation (Tableau 4).

[Insérer ici le Tableau 4]

Pour compléter les analyses précédentes, un test de Dunn (Dunn, 1961) de comparaisons multiples de groupes avec correction de Benjamini-Hochberg (Benjamini &

Hochberg, 1995) a été utilisé pour d'une part, évaluer l'influence de la formation sur les perceptions individuelles et, d'autre part, identifier les différences entre les groupes d'hommes et de femmes ayant suivi une formation ou non. Les résultats montrent que le suivi d'une formation à la gestion des conflits a eu une influence positive sur la perception du niveau de gestion de certaines situations. Plus précisément, pour la gestion de la peur, les résultats indiquent une influence positive de la formation pour les femmes et les hommes, avec respectivement $Z = 2.43, p = .045$, et $Z = 2.20, p = .042$. Pour la gestion des menaces, elle est positive pour les hommes mais rien ne montre qu'elle a un impact chez les femmes, avec respectivement $Z = 2.35, p = .038$, et $Z = 1.16, p = .294$. Aucune influence n'a été relevée sur la gestion des agressions physiques pour les hommes ou les femmes, avec respectivement $Z = 0.97, p = .397$, et $Z = 2.09, p = .074$.

Par ailleurs, on observe des différences d'évaluation entre les hommes et les femmes. Concernant la peur, les hommes présentent une perception de leur niveau de gestion de ces situations supérieures à celui des femmes uniquement lorsqu'ils ont suivi une formation (avec formation $Z = -2.23, p = .05$; sans formation $Z = -1.31, p = .229$). Pour la menace, les hommes présentent une perception de leur niveau de gestion de ces situations supérieures à celui des femmes uniquement lorsqu'ils ont suivi une formation (avec formation $Z = -3.46, p < .01$; sans formation $Z = -1.38, p = .251$). Pour les situations d'agression, aucune différence n'est apparue entre hommes et femmes, qu'une formation ait été suivie ou non, avec respectivement $Z = -1.89, p = .088$, $Z = -2.17, p = .088$.

Discussion

Nos objectifs de recherche étaient, d'une part, d'examiner les relations existantes entre les niveaux d'exposition à des risques de violences externes au travail et les niveaux de recherche de soutien social et d'autre part, d'évaluer si la participation à une formation à la

gestion des conflits augmentait la perception des participants concernant leurs capacités à gérer ces mêmes situations.

Concernant notre première question de recherche, il semble que le niveau d'exposition à un risque de violence externe et la recherche de soutien social auprès des collègues et de la hiérarchie covarient positivement. Ce résultat qui présente une corrélation positive entre le niveau d'exposition à un risque de violence et la recherche de soutien social auprès de collègues pourrait être aussi interprété comme une conséquence à la question « en avez-vous parlé ? ». En effet, cette question est vraisemblablement posée lorsque le cas de figure où l'événement s'est produit. Ainsi, plus cet événement s'est produit, plus il y a de chances que l'on en parle. Toutefois, rien n'indique qu'il s'agisse d'un tel phénomène car la survenue d'événements relatifs aux risques de violences externes n'entraîne pas nécessairement l'expression verbale des faits relatifs à ces événements par les personnes agressées. Néanmoins, nos résultats sont à rapprocher de ceux obtenus par Marchand et Vandenberghe (2015) qui montrent que le soutien social, qu'il soit instrumental ou émotionnel, qu'il soit organisationnel ou en lien avec la sphère sociale proche de l'individu en situation de travail, est une ressource active. Pour Drozda-Senkowska et al. (2007) le groupe est, pour l'individu, un élément important dans le maintien de ressources pour faire face au stress engendré par les situations de risques professionnels. La ressource sociale que représente le soutien des collègues ou de la hiérarchie constituerait un moyen de conservation d'un état de santé physique et moral important dans ces situations. Ainsi nos résultats, s'ils sont interprétés dans le cadre des recherches précédemment citées, indiqueraient que les personnes se positionnent dans une démarche de recherche de soutien social ou de partage émotionnel. Ce mécanisme aurait pour utilité le maintien ou la compensation de ses ressources disponibles pour faire face au stress engendré par les situations rencontrées (Bakker et al., 2003 ; Haberey-Knuessi, 2011 ; Hobfoll, 1989). En ce qui concerne les différences de genre (hypothèse 2), les résultats

indiquent que l'on n'observe pas de différence dans le rapport entre les niveaux d'exposition aux risques et les niveaux de recherche de soutien social. Les stratégies utilisées par les femmes et les hommes sont donc semblables, contrairement à nos attentes.

Formation à la Gestion des Conflits et Gestion des Situations

En ce qui concerne notre deuxième question de recherche, les résultats obtenus indiquent qu'une formation à la gestion des conflits est un modérateur de l'évaluation des capacités par les personnes à gérer leur peur et situation de menace impliquant des faits de violences externes dans les entreprises. Ils sont consistants avec les théories adaptatives de gestion du stress (Lazarus & Folkman, 1984 ; Smith & Lazarus, 1993) car la formation s'ajoute aux ressources et facteurs de protection potentiellement utilisables pour faire face aux situations de stress au travail. Ces résultats vont dans le sens des précédentes recherches sur les facteurs de modérations des conséquences et comportements observés dès lors que la situation de travail présente des risques d'agression (Brown et al., 2012). Notons que les résultats rapportés dans de précédentes études attestent des effets bénéfiques d'un sentiment de contrôle de la situation sur l'état de santé des personnes exposées aux violences (DeLongis & Holtzman, 2005 ; Marroquín et al., 2019 ; Schat & Kelloway, 2000, 2003). Comme le montrent les résultats de l'étude de Mueller et Tschan (2011) l'augmentation des actions de prévention favorise les possibilités d'adaptation aux situations de travail qui impliquent des faits de violence. Ces actions de prévention constituent des facteurs de protection qui entraînent à leur tour une diminution de la peur d'une future agression (Portoghese et al., 2017).

Les résultats liés au genre montrent des disparités entre les hommes et les femmes, dans l'évaluation des capacités à gérer ces situations. Ainsi les hommes présentent-ils un niveau général d'évaluation plus élevé que les femmes. Ces différences pourraient provenir de biais liés aux attentes sociales (Campbell, 2006), mais aussi de différences dans l'évaluation des

situations de peur et d'agression ou encore de réponses comportementales attendues entre hommes et femmes (Brody et al., 1995).

Limites et Recherches Futures

Les résultats présentés dans cet article posent un certain nombre de limitations dues aux caractéristiques du questionnaire. La mesure opérée de la participation à une formation ne tient pas compte de sa qualité, de sa thématique et de son adaptation aux situations de travail. En outre, le délai qui sépare la participation à la formation et le recueil des données n'est pas mesuré. Pourtant, on peut supposer que comme tout apprentissage, l'effet et la qualité des informations reçues s'estompent. Les études ultérieures devront considérer ces variables.

Pour les situations de menace, nous observons que les niveaux de gestions sont plus élevés pour les personnes sans formation, quels que soient les niveaux de fréquence perçue des situations de menace. Les personnes avec formation présentent cependant un niveau de gestion stable sur l'ensemble des niveaux de fréquence perçue.

Les recherches présentées ici avaient pour objectifs principaux de déterminer s'il existait des liens ou associations apparentes entre l'exposition à un risque de violences externes et la recherche de soutien social mais aussi, d'évaluer le lien entre la participation à une formation à la gestion des conflits et le niveau de perception de gestion des situations. Des recherches longitudinales permettront d'approfondir ces premiers éléments d'information et déterminer s'il existe des liens de causalité entre ces éléments.

Conclusion

Ainsi, l'exposition à des situations de violences externes entraîne la recherche de soutien social auprès des collègues et de la hiérarchie. Par ailleurs, la participation à une formation à la gestion des conflits apparaît comme un facteur de modération de la perception de la gestion des situations liées aux violences externes au travail. Il semble donc important

de mettre en avant la disponibilité de ces ressources dans les stratégies collectives de lutte contre le stress généré par les risques de violences externes. La création de réseaux sociaux étendus et la formation des personnels à la gestion des situations à ce type de risque est une piste prometteuse. Néanmoins, il paraît important de souligner que ces éléments ne sont que des réponses incomplètes car il convient de trouver des solutions afin de réduire la fréquence d'exposition à ces risques comme par exemple, l'aménagement des espaces et la réorganisation du travail.

Déclaration de Liens d'Intérêts

Les auteurs déclarent ne pas avoir de lien d'intérêt.

Références

- Agresti, A. (2010). *Analysis of ordinal categorical data* (2nd ed). Wiley.
- Ayman, R., & Antani, A. (2008). Social Support and Work-Family Conflict. In *Handbook of Work-Family Integration* (pp. 287–304). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-012372574-5.50019-3>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341–356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- Bataille, B., Mora, M., Blasquez, S., Moussot, P.-E., Silva, S., & Cocquet, P. (2013). Formation à la gestion des situations violentes en contexte hospitalier. *Annales Françaises d'Anesthésie et de Réanimation*, 32, 165–169.
- Benjamini, Y., & Hochberg, Y. (1995). Controlling the False Discovery Rate: A Practical and Powerful Approach to Multiple Testing. *Journal of the Royal Statistical Society: Series B (Methodological)*, 57(1), 289–300. <https://doi.org/10.1111/j.2517-6161.1995.tb02031.x>
- Bernard, C., Lemerle, B., Bichon, A., Laurent, P., de Meixmoron, F., André, D., & Adjémian, A. (2008). Agression du personnel en contact avec le public : De l'agression vécue à la prévention. *Santé Publique*, 20(hs), 137. <https://doi.org/10.3917/spub.080.0137>
- Bressoux, P. (2010). Modélisation statistique appliquée aux sciences sociales. De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.bress.2010.01>

- Brody, L. R., Lovas, G. S., & Hay, D. H. (1995). Gender differences in anger and fear as a function of situational context. *Sex Roles, 32*(1), 47–78.
<https://doi.org/10.1007/BF01544757>
- Brown, V. M., Loh, J. (., & Marsh, N. V. (2012). Moderators of Workplace Aggression: The Influences of Social Support and Training. *The Australian and New Zealand Journal of Organisational Psychology, 5*, 32–42. <https://doi.org/10.1017/orp.2012.4>
- Bruchon-Schweitzer, M., Cousson, F., Quintard, B., Nuissier, J., & Rasclé, N. (1996). French Adaptation of the Ways of Coping Checklist. *Perceptual and Motor Skills, 83*(1), 104–106. <https://doi.org/10.2466/pms.1996.83.1.104>
- Campbell, A. (2006). Sex differences in direct aggression: What are the psychological mediators? *Aggression and Violent Behavior, 11*(3), 237–264.
<https://doi.org/10.1016/j.avb.2005.09.002>
- Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Mayr, U., & Nesselroade, J. R. (2000). Emotional experience in everyday life across the adult life span. *Journal of Personality and Social Psychology, 79*(4), 644–655. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.4.644>
- Chan, K. B. (Ed.). (2007). *Work stress and coping among professionals*. Brill.
- Christophe, V., Antoine, P., Leroy, T., & Delelis, G. (2009). Évaluation de deux stratégies de régulation émotionnelle : la suppression expressive et la réévaluation cognitive. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology, 59*(1), 59–67. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2008.07.001>
- Cousson-Gélie, F., Cosnefroy, O., Christophe, V., Segrestan-Crouzet, C., Merckaert, I., Fournier, E., Libert, Y., Lafaye, A., & Razavi, D. (2010). The Ways of Coping Checklist (WCC): Validation in French-speaking Cancer Patients. *Journal of Health Psychology, 15*(8), 1246–1256. <https://doi.org/10.1177/1359105310364438>

- Dakof, G. A., & Taylor, S. E. (1990). Victims' perceptions of social support: What is helpful from whom? *Journal of Personality and Social Psychology*, *58*(1), 80–89.
<https://doi.org/10.1037//0022-3514.58.1.80>
- Delelis, G., Christophe, V., Berjot, S., & Desombre, C. (2011). Stratégies de régulation émotionnelle et de coping : quels liens ? *Bulletin de Psychologie, Numéro 515*(5), 471.
<https://doi.org/10.3917/bupsy.515.0471>
- DeLongis, A., & Holtzman, S. (2005). Coping in Context: The Role of Stress, Social Support, and Personality in Coping. *Journal of Personality*, *73*(6), 1633–1656.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2005.00361.x>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499–512.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dewe, P., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2010). *Coping with work stress: A review and critique*. Wiley.
- Dodeler, V., Tarquinio, C., & Houbre, B. (2015). Rôle des dimensions formelles et informelles du soutien social positif versus négatif sur les conséquences de la violence physique au travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, *21*(3), 227-246.
[https://doi.org/10.1016/S1420-2530\(16\)30008-5](https://doi.org/10.1016/S1420-2530(16)30008-5)
- Drozda-Senkowska, E., Ric, F., & Muller, D. (2007). Groupe et décisions collectives. *Inflexions*, *N 5*(1), 213–229.
- Dunn, O. J. (1961). Multiple Comparisons Among Means. *Journal of the American Statistical Association*, *56*(293), 52. <https://doi.org/10.2307/2282330>
- Dupré, K. E., Dawe, K.-A., & Barling, J. (2014). Harm to Those Who Serve : Effects of Direct and Vicarious Customer-Initiated Workplace Aggression. *Journal of Interpersonal Violence*, *29*(13), 2355-2377. <https://doi.org/10.1177/0886260513518841>

- Escribano, R. B., Beneit, J., & Luis Garcia, J. (2019). Violence in the workplace : Some critical issues looking at the health sector. *Heliyon*, 5(3), e01283.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01283>
- EU-OSHA. (2006). *Violence at work—Safety and health at work*. Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. <https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-24-violence-work/view>
- Fisher, S. R. A. (1970). *Statistical Methods for Research Workers* (14th Revised edition). Oliver & Boyd.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). Coping as a Mediator of Emotion. *Journal of personality and social psychology*, 54(3), 466–475.
- Gollac, M. (2012). Les risques psychosociaux au travail : D'une question de société à des questions scientifiques. *Travail et Emploi*, 129, 5-10.
<https://doi.org/10.4000/travailemploi.5489>
- Grasset, Y. (2004). L'entreprise confrontée à la violence. *Stress et Trauma*, 3(4), 181-186.
- Grasset, Y. (2019). Violences au travail. In *Dictionnaire de sociologie clinique* (p. 690-693). ERES.
- Gross, J. J., Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Tsai, J., Göttestam Skorpen, C., & Hsu, A. Y. C. (1997). Emotion and aging : Experience, expression, and control. *Psychology and Aging*, 12(4), 590-599. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.12.4.590>
- Haberey-Knuessi, V. (2011). Des exigences aux ressources, le modèle de Demerouti au service des soins infirmiers. *Recherche En Soins Infirmiers*, N 104(1), 23–29.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis : A regression-based approach*. The Guilford Press.

- Hills, D. J. (2017). Differences in risk and protective factors for workplace aggression between male and female clinical medical practitioners in Australia. *Australian Health Review, 41*(3), 313. <https://doi.org/10.1071/AH16003>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychology, 6*(4), 307-324. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.6.4.307>
- INRS. (2006). Stress et risques psychosociaux : Concepts et prévention. *Institut national de recherche et de sécurité, 106*.
- Karaca, A., Yildirim, N., Cangur, S., Acikgoz, F., & Akkus, D. (2019). Relationship between mental health of nursing students and coping, self-esteem and social support. *Nurse Education Today, 76*, 44-50. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.01.029>
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- LeBlanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology, 87*(3), 444–453.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.444>
- Le Goff, T. (2017). *Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique*. Ministère de la Fonction publique.
https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/politiques_emploi_public/guide-prevention-situations-violences.pdf

- Leroy, T., Delelis, G., Nandrino, J.-L., & Christophe, V. (2014). Régulations endogène et exogène des émotions : des processus complémentaires et indissociables. *Psychologie Française*, 59(3), 183–197. <https://doi.org/10.1016/j.psfr.2013.10.001>
- Long, B. C., & Kahn, S. E. (1993). *Women, work, and coping: A multidisciplinary approach to workplace stress*. McGill-Queen's University Press.
- Marchand, C., & Vandenberghe, C. (2015). Soutien organisationnel perçu, perception de perte de ressources, et santé psychologique : l'effet modérateur de l'affectivité négative. *Le Travail Humain*, 78(3), 193. <https://doi.org/10.3917/th.783.0193>
- Marroquín, B., Nolen-Hoeksema, S., Clark, M. S., & Stanton, A. L. (2019). Social influences on cognitive processing in enacted social support : Effects on receivers' cognitive appraisals, emotion, and affiliation. *Anxiety, Stress, & Coping*, 32(4), 457-475. <https://doi.org/10.1080/10615806.2019.1619702>
- Moreau, S., & Guyot, S. (2010). Quand travailler expose un risque d'agression : Des incivilités aux violences physiques. *Les notes scientifiques et techniques de l'INRS*, 80.
- Mudholkar, G. S. (2006). Fisher's Z Transformation. In S. Kotz, C. B. Read, N. Balakrishnan, B. Vidakovic, & N. L. Johnson (Éds.), *Encyclopedia of Statistical Sciences*. John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/0471667196.ess0796.pub2>
- Mueller, S., & Tschan, F. (2011). Consequences of client-initiated workplace violence: The role of fear and perceived prevention. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 217–229. <https://doi.org/10.1037/a0021723>
- 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(3), 391-419. <https://doi.org/10.1177/014920639802400305>

- Niven, K., Sprigg, C. A., & Armitage, C. J. (2013). Does emotion regulation protect employees from the negative effects of workplace aggression? *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22*(1), 88–106.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2011.626200>
- O’Connell, A. A. (2006). *Logistic regression models for ordinal response variables*. SAGE Publications.
- Organisation Internationale du Travail. (2003). *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112577.pdf
- Parkes, K. R. (1986). Coping in stressful episodes: The role of individual differences, environmental factors, and situational characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1277–1292. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.51.6.1277>
- Pierce, G. R., Lakey, B., Sarason, I. G., & Sarason, B. R. (1997). *Sourcebook of Social Support and Personality*. Springer Science & Business Media.
- Portoghese, I., Galletta, M., Leiter, M. P., Cocco, P., D’Aloja, E., & Campagna, M. (2017). Fear of future violence at work and job burnout: A diary study on the role of psychological violence and job control. *Burnout Research, 7*, 36–46.
<https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.11.003>
- Rasclé, N., & Irachabal, S. (2001). Médiateurs et modérateurs : Implications théoriques et méthodologiques dans le domaine du stress et de la psychologie de la santé. *Le travail humain, 64*(2), 97-118. <https://doi.org/10.3917/th.642.0097>
- Richter, D., Needham, I., & Kunz, S. (2006). The Effects of Aggression Management Training for Mental Health Care and Disability Care Staff: A Systematic Review. In D.

- Richter & R. Whittington (Eds.), *Violence in Mental Health Settings* (pp. 211–227). Springer New York. https://doi.org/10.1007/978-0-387-33965-8_11
- Sarason, I. G., & Sarason, B. R. (Eds.). (1985). *Social Support: Theory, Research and Applications*. Springer Netherlands. <https://doi.org/10.1007/978-94-009-5115-0>
- Schat, A. C. H., & Kelloway, E. K. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(3), 386–402. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.3.386>
- Schat, A. C. H., & Kelloway, E. K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology, 8*(2), 110–122. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.2.110>
- Singh, S., Gupta, B., Sharma, D., & Mishra, P. C. (2019). A Study of Stress, Coping, Social Support, and Mental Health in Police Personnel of Uttar Pradesh. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine, 23*(2), 73-78. https://doi.org/10.4103/ijoem.IJOEM_184_18
- Smith, C. A., & Lazarus, R. S. (1993). Appraisal components, core relational themes, and the emotions. *Cognition & Emotion, 7*(3-4), 233–269. <https://doi.org/10.1080/02699939308409189>
- Sweet, A. M. (2017). *Workplace violence : A comprehensive look at OSHA recordkeeping*. <http://thescholarship.ecu.edu/handle/10342/6183>
- Tarquinio, C., Machado, J., Tarquinio, P., Fayard, A.-M., Tragno, M., & Auxéméry, Y. (2018). La prise en charge psychologique de salariés victimes d'une agression au travail. *European Journal of Trauma & Dissociation, 2*(2), 63-70. <https://doi.org/10.1016/j.ejtd.2017.10.001>

- Tamres, L. K., Janicki, D., & Helgeson, V. S. (2002). Sex Differences in Coping Behavior: A Meta-Analytic Review and an Examination of Relative Coping. *Personality and Social Psychology Review*, 6(1), 2–30. https://doi.org/10.1207/S15327957PSPR0601_1
- van Emmerik, I. H., Euwema, M. C., & Bakker, A. B. (2007). Threats of Workplace Violence and the Buffering Effect of Social Support. *Group & Organization Management*, 32(2), 152–175. <https://doi.org/10.1177/1059601106286784>
- Weissbrodt, R., Arial, M., Graf, M., Ben Jemia, T., Villaret D'Anna, C., & Giauque, D. (2018). Prévenir les risques psychosociaux : Une étude des perceptions et des pratiques des employeurs. *Relations industrielles*, 73(1), 174-203. <https://doi.org/10.7202/1044431ar>
- Zou, G. Y. (2007). Toward using confidence intervals to compare correlations. *Psychological Methods*, 12(4), 399–413. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.12.4.399>

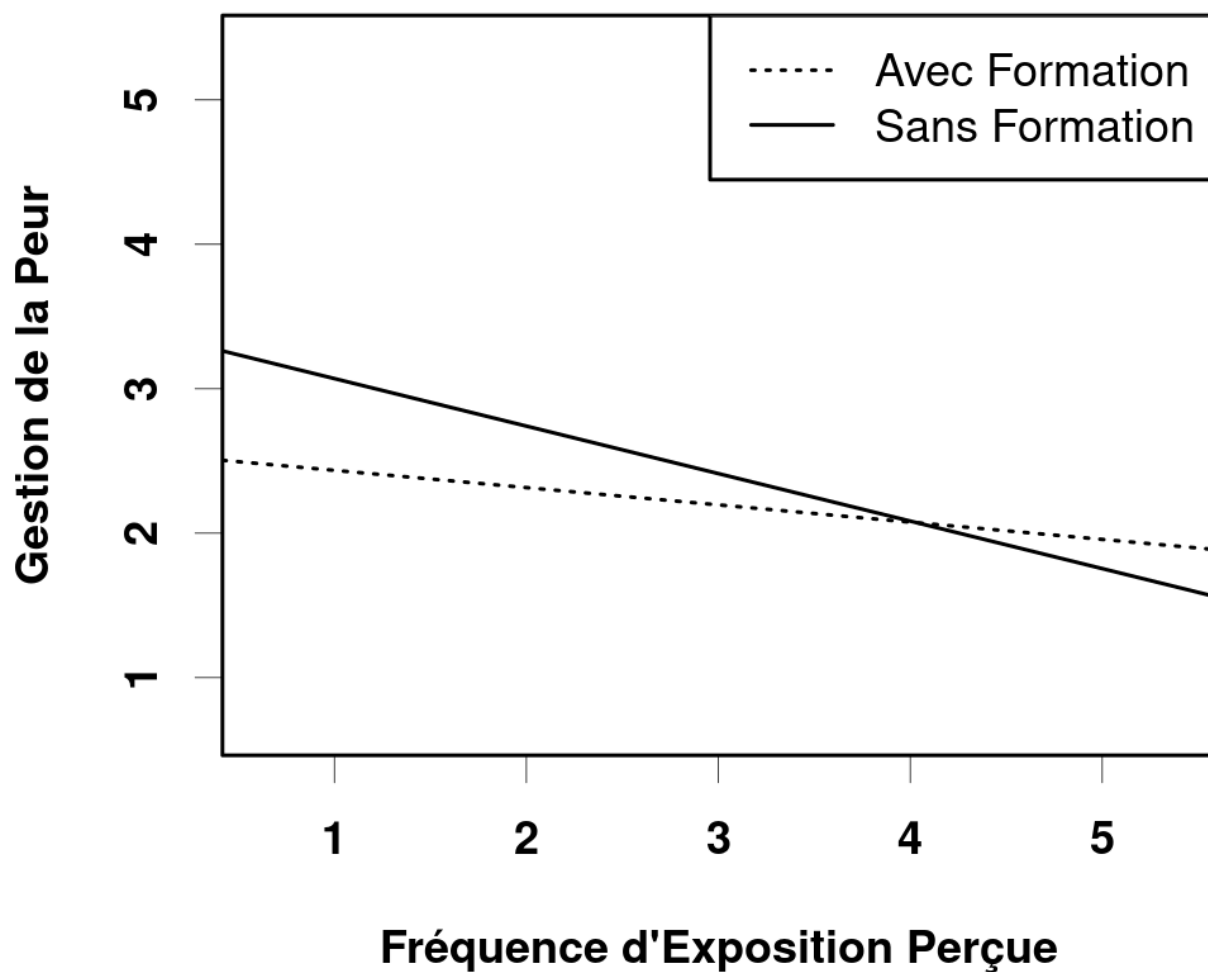


Figure 1. Niveau de gestion des situations de peur en fonction de la fréquence d'exposition aux risques suivant la participation à une formation à la gestion des conflits.

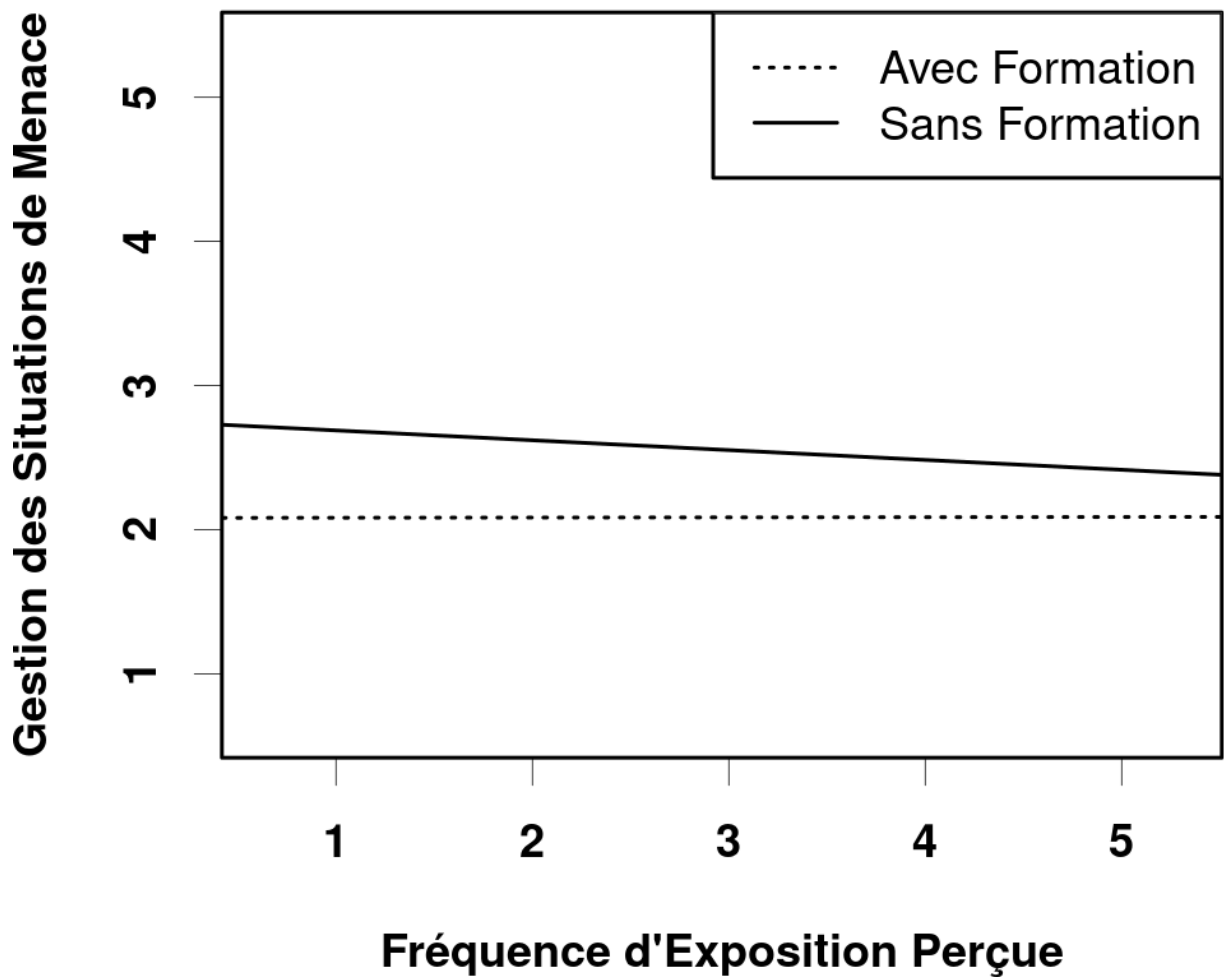


Figure 2. Niveau de gestion des situations de menace en fonction de la fréquence d'exposition au risques suivant la participation à une formation à la gestion des conflits

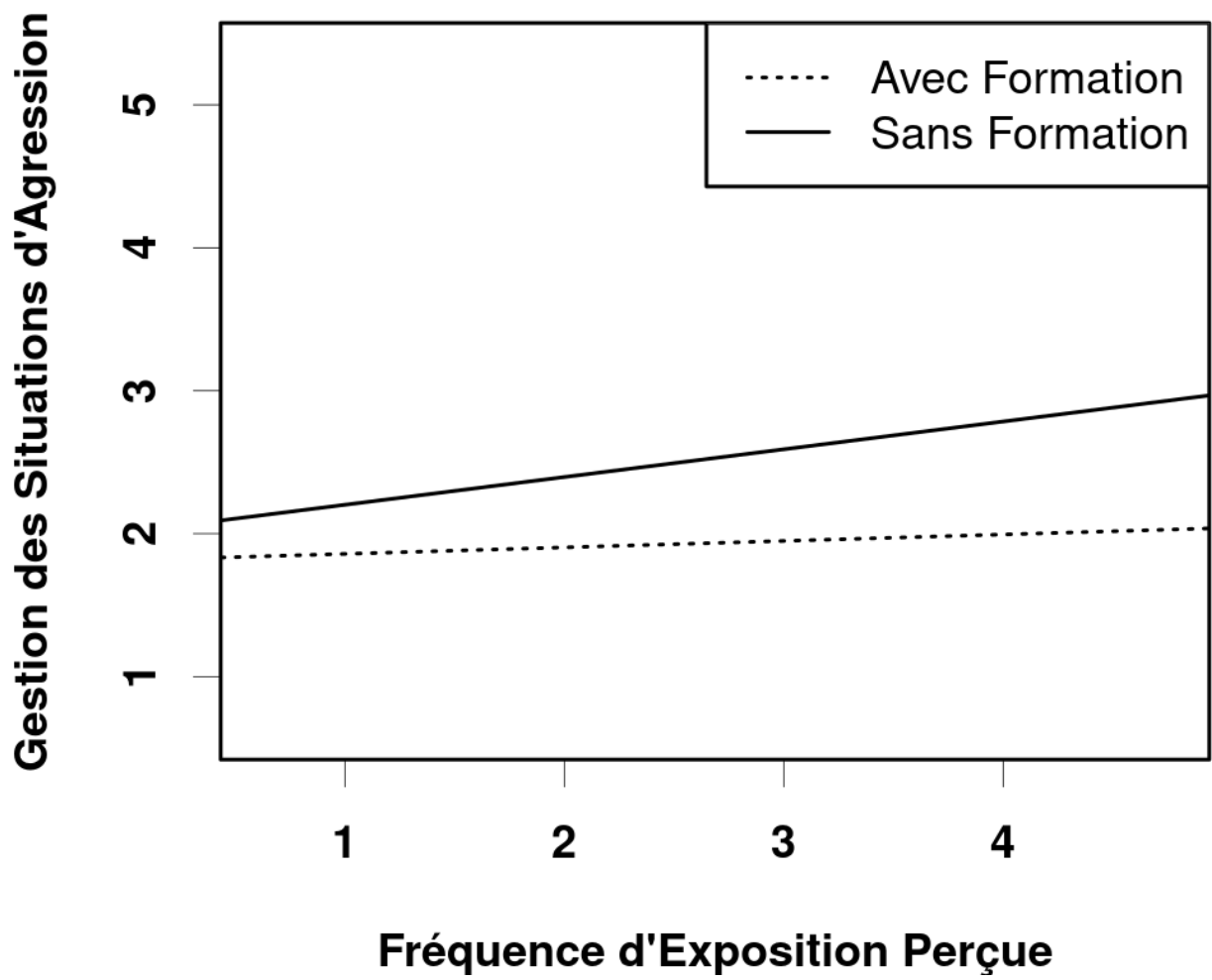


Figure 3. Niveau de gestion des situations d'agression en fonction de la fréquence d'exposition aux risques suivant la participation à une formation à la gestion des conflits.

Tableau 1

Caractéristiques Socio-Démographiques des Participants

Situation professionnelle	Formation	<i>n</i>	<i>M</i> _{âge}	<i>Min</i> _{âge}	<i>Max</i> _{âge}
Demandeuse d'emploi - Femme	Non	19	35.5	23	54
	Oui	5	39.4	22	62
Demandeur d'emploi - Homme	Non	6	35.3	23	52
	Oui	5	40.8	23	58
Étudiante -Femme	Non	11	23.9	19	36
	Oui	6	37.5	22	51
Étudiant - Homme	Non	2	25.0	24	26
	Oui	1	39.0	-	-
Exerce actuellement une profession - Femme	Non	156	37.4	22	63
	Oui	106	42.2	24	62
Exerce actuellement une profession - Homme	Non	39	42.0	24	60
	Oui	60	42.0	25	64
Retraitée - Femme	Non	0	-	-	-
	Oui	1	62.0	62	62
Retraité - Homme	Non	1	59.0	-	-
	Oui	0	-	-	-
Total		418	39.4	19	64

Tableau 2

Valeurs des Tests de Fisher et IC à 95% pour la Comparaison par Genre des Situations de Recherche de Soutien Social

Situation d'agression externes et type de soutien social	<i>z</i>	<i>p</i>	95% IC
Peur - collègues	0.07	.944	[-0.19 , 0.21]
Peur - hiérarchie	-0.62	.537	[-0.26 , 0.14]
Menaces - collègues	1.26	.207	[-0.06 , 0.31]
Menaces - hiérarchie	-0.39	.697	[-0.22 , 0.16]
Agressions - collègues	1.90	.057	[-0.01 , 0.32]
Agressions - hiérarchie	1.84	.066	[-0.01 , 0.33]

Note. La procédure statistique de Zou (2007) a été utilisée pour le calcul des intervalles de confiance.

Tableau 3

Résultats des Analyses de Régression par Niveaux de Gestion des Composantes du Risques

Modèle	Gestion Peur		Gestion Menaces		Gestion Agressions	
	1	2	1	2	1	2
Intercept	2.65**	3.39**	2.32**	2.39**	1.84**	1.34**
Fréquence	-.23**	-.55**	-.04	-.02	.12	.32
Genre	.28**	.26*	.53**	.4**	.35*	.32*
Âge	.01	-.01	-.01	.01	.01*	.01
Formation		-.24		.05		.43
Fréqu X Form		.22*		.11		-.13
pseudo R^2	.07	.09	.04	.05	.04	.05
AIC	1133.6	1126.4	1333.7	1331.6	1333.2	1332.9
F	$F(2, 412) = 9.52^{**}$		$F(2, 412) = 8.50^*$		$F(2, 412) = 6.01$	

Note. * $p < .05$; ** $p < .01$; Formation (Non, Oui) ; M1 (modèle 1) , M2 (modèle 2)

Tableau 4

Médianes par Genres et Formations

Genre et formation	Peur	Menaces	Agressions
Femmes sans formation	2.87	2.75	2.65
Hommes sans formation	3.08	3.05	3.15
Femmes avec formation	3.14	2.95	3.01
Hommes avec formation	3.46	3.72	3.43