

Sommaire

Introduction	1
--------------------	---

Partie 1

D'où vient le stress ?

Chapitre 1

Le stress : ce qu'il est	5
Une réponse normale d'adaptation	6
<i>Bon et mauvais stress</i>	7
<i>À chacun ses réactions</i>	10
« Le stress, le sel de la vie »	14
<i>Le stress : une réaction d'adaptation</i>	14
<i>Du stress physiologique au stress psychologique</i>	15
Le trac et l'après-traumatisme	18
<i>Le trac</i>	18
<i>Les états de stress post-traumatique</i>	20

Chapitre 2

Ce qui nous stresse	25
Les événements de vie majeurs	25
Les tracas quotidiens	27
Les conflits de rôles sociaux	28
<i>L'interface travail-famille : une source de tensions importantes</i>	30
<i>Conflits entre rôles professionnels</i>	31
Les stresseurs professionnels	32
Stress et types de travail	36
Pour une meilleure qualité de vie au travail	41
Une situation inquiétante pour les salariés français	41
Les secteurs les plus stressants	46
Inégalité de traitement des salariés	47

Chapitre 3

Ce qui augmente ou diminue la vulnérabilité au stress	51
La vulnérabilité au stress	51
<i>Une tendance personnelle à être anxieux</i>	51
<i>Un lieu de contrôle externe</i>	54
<i>L'affectivité négative</i>	57
<i>L'interprétation pessimiste des événements</i>	59
<i>La résignation ou l'impuissance apprise</i>	60
<i>L'instabilité émotionnelle</i>	62
<i>Le type A ou le parfait stressé</i>	65
Une meilleure résistance au stress	70
<i>L'autoefficacité</i>	70
<i>Le contrôle interne</i>	70
<i>L'affectivité positive</i>	72
<i>L'interprétation optimiste des événements passés</i>	74
<i>La résilience</i>	76

Partie 2

Où mène le stress ?

Chapitre 4

Les conséquences du stress	81
Les conséquences du stress.....	86
<i>Conséquences pour l'entreprise</i>	87
<i>Conséquences sur la santé des personnes</i>	88
<i>Stress au travail : un suicide chaque jour</i>	95
<i>Urgence en France</i>	97
<i>Le coût du stress au travail en Europe</i>	98
<i>Le coût du stress au travail en France</i>	99
<i>Des maladies différentes selon l'activité professionnelle</i>	101

Chapitre 5

L'épuisement professionnel ou <i>burnout</i>	103
Qu'est-ce que le <i>burnout</i> ?.....	104
L'aboutissement d'un stress persistant au travail.....	105
Reconnaitre le <i>burnout</i>	105
Le trépied du <i>burnout</i> : épuisement, déshumanisation, échec.....	108
<i>L'épuisement émotionnel</i>	108
<i>La dépersonnalisation</i>	108
<i>L'échec de l'accomplissement personnel</i>	109
<i>Les manifestations du burnout</i>	111
Les multiples symptômes du <i>burnout</i>	114
Le <i>burnout</i> selon les professions.....	117
<i>Les enseignants</i>	117
<i>Les soignants</i>	117
<i>Les médecins</i>	118

<i>Burnout</i> aux différents âges de la vie professionnelle	119
<i>L'enthousiasme</i>	119
<i>La stagnation</i>	120
<i>La frustration</i>	120
<i>L'apatbie</i>	121
De nouvelles formes de <i>burnout</i>	121
Les causes du <i>burnout</i>	122
<i>Les causes organisationnelles</i>	122
<i>Les facteurs individuels</i>	124
<i>Les facteurs relationnels</i>	126
Prévenir le <i>burnout</i>	126
<i>Mesures organisationnelles</i>	127
<i>Mesures individuelles</i>	127
<i>Une étape vers le changement personnel et professionnel</i>	128
 Chapitre 6	
Le harcèlement moral au travail	131
Le stress et le harcèlement moral	131
Reconnaître le harcèlement	132
<i>Des agressions répétées</i>	132
<i>Un questionnaire d'évaluation</i>	133
<i>La spirale infernale des humiliations</i>	133
<i>Un processus de destruction psychologique</i>	134
<i>Le résultat d'une stratégie manipulatrice</i>	134
Formes multiples de harcèlement au travail	135
Multiples profils de harceleurs	137
<i>Le chef hiérarchique</i>	137
<i>Un collègue</i>	138
<i>Le harceleur narcissique</i>	138
<i>Le harceleur sadique</i>	139
<i>Le harceleur envieux</i>	139
<i>Le harceleur dominateur</i>	140
<i>Le harceleur obsessionnel</i>	141
<i>Le harceleur paranoïaque</i>	141
<i>Le harceleur occasionnel</i>	141

SOMMAIRE

Pas de profil de victime.....	142
Pas de harcèlement sans témoin silencieux	143
Les conséquences du harcèlement	144
<i>Les conséquences économiques</i>	144
<i>Les conséquences sur la santé physique et psychique</i>	145
Les remèdes.....	147
<i>Les remèdes juridiques</i>	147
<i>Les remèdes psychologiques</i>	148
<i>Les remèdes organisationnels</i>	149
<i>Une approche pluridisciplinaire</i>	150

Partie 3

Comment prévenir et guérir le stress ?

Chapitre 7

Prévenir le stress dans l'entreprise	155
Le cadre législatif	155
<i>La prévention</i>	156
<i>Des changements nécessaires et urgents</i>	158
Les mesures organisationnelles de prévention	161
<i>La surcharge de travail</i>	162
<i>Le contrôle</i>	163
<i>Le système de récompenses</i>	165
<i>Soutien social et cohésion d'équipe</i>	166
<i>L'équité au travail</i>	166
<i>Les conflits de valeurs</i>	167
<i>La valeur perçue du travail</i>	168
<i>La formation</i>	168
<i>Les interruptions</i>	168
<i>Préalables à la prévention</i>	169
<i>Les étapes d'une démarche de prévention du stress</i>	170
<i>Trois types de prévention dans l'entreprise</i>	173

Chapitre 8

Modérer son stress	177
Changer sa lecture des événements stressants	177
Augmenter son sentiment de contrôle	180
Accroître son réseau de soutien social	181
Apprendre de nouvelles stratégies de <i>coping</i>	183
<i>Trois stratégies de coping</i>	184
<i>Une stratégie temporaire</i>	185
<i>Des stratégies plus ou moins adaptées</i>	186
<i>La confrontation versus l'évitement</i>	187
<i>Des ressources insoupçonnables en situation extrême</i>	187
<i>L'évaluation de la situation : un rôle capital</i>	188

Chapitre 9

Agir sur son stress	197
La relaxation	197
<i>La relaxation de Jacobson</i>	198
<i>Le training autogène</i>	199
Les techniques d'exposition	200
La désensibilisation systématique	203
L'affirmation de soi	204
<i>Le pôle oppositionnel de l'affirmation</i>	205
<i>Le pôle expressif de l'affirmation</i>	205
<i>Entraînement à l'affirmation de soi</i>	212
Les techniques cognitives	212
<i>Les schémas cognitifs profonds</i>	213
<i>Les processus cognitifs</i>	215
<i>Le monologue intérieur</i>	217
Technique du scanner mental	226
Conclusion	228
Conclusion – L'entreprise en péril ?	231
Références	233