



Au-delà du stress au travail

*

Une sociologie des agents publics au contact avec les usagers

Dirigé par :

MARIE BUSCATTO, MARC LORIOLO et
JEAN-MARC WELLER

ERES, 2008, col°. « Clinique du travail » -
dirigée par Y. Clot et D. Lhuilier
288 pages, 18.00 €

Résumé :

Si le stress apparaît parfois comme une notion fourre-tout et galvaudée, il demeure une manière commune de qualifier le malaise des travailleurs, notamment ceux qui sont en relation avec le public. C'est aussi une notion de plus en plus investie par un ensemble d'acteurs politiques, scientifiques et économiques, porteurs d'objectifs hétérogènes. Quelles sont les conséquences de ces usages sociaux ? Comment les enjeux qui structurent les discours sur le stress s'articulent-ils aux expériences vécues dans le travail, à l'agencement concret des activités ?

Tel est le point de départ de cet ouvrage : non pas une exploration frontale et, il faut bien le dire, un peu déprimante du stress conduisant à un catalogue de situations de travail plus ou moins malheureuses, mais bien une volonté de décrire les usages sociaux auxquels il donne lieu. Les auteurs proposent ici une autre façon de parler du stress au travail qui évite les habituelles lectures psychologiques standardisées pour entrer de façon concrète dans les particularités de chacune des activités professionnelles étudiées, celles des agents de services publics au contact avec les usagers.

Sommaire :

L'expérience du stress, son cadre social et ses usages managériaux (François Sarfati)

Le stress se négocie-t-il ? Les ressorts d'une impossible « mise sur agenda » (Marie Buscatto)

Paroles et silences autour du suicide voyageur (Robin Foot)

Travail des affects et pratique transformatrice. De la psychiatrie à la santé mentale (Christian Laval)

La reconnaissance juridique du stress au travail (Marc Loriol)

L'usage de l'analyse psychologique comme support à la gestion de la mort en unité de soins palliatifs (Michel Castra)

Intériorisation du stress et extériorisation du trac : musiciens et musiciennes d'orchestre (Hyacinthe Ravet)

Les guichetiers de La Poste sont-ils stressés ? Contribution à une acception sociologique et clinique de la notion de stress (Fabienne Hanique)

Plaintes de stress et modèle professionnel. Quand les collectifs encadrent l'expression et la régulation du stress lié à la relation téléphonique (Valérie Boussard)

L'autre stress des médiatrices familiales des Caisses d'allocations familiales (Gilles Jeannot)

Travailler avec le public : contrainte ou ressource au guichet ?
(Yasmine Siblot)

Qu'est-ce que le « stress » peut dire ? Économie d'une rhétorique et
activités de travail : le cas des contrôleurs agricoles (Jean-Marc
Weller)

Postface (Françoise Piotet)