

---

## Table des matières

---

<b>Préface</b> .....	11
Jacques PETIT	
<b>Avant-propos</b> .....	15
<b>Introduction</b> .....	19
<b>Chapitre 1. En guise d'architecture</b> .....	27
1.1. La crise .....	28
1.1.1. Comment définir une crise .....	28
1.1.2. Déclinaison du concept .....	29
1.1.3. Fréquence des crises .....	30
1.1.4. Élément déclencheur .....	31
1.1.5. Cycle de vie d'une crise .....	31
1.1.5.1. Urgence (avant) .....	31
1.1.5.2. Adaptation à l'environnement .....	32
1.1.5.3. La motivation pour les individus .....	33
1.1.5.4. Choc (pendant) .....	34
1.1.5.5. Rupture (après) .....	34
1.1.6. Causes .....	36
1.2. La résilience .....	37
1.2.1. A l'origine .....	37
1.2.2. Le concept de résilience en psychologie .....	38

---

1.2.3. La résilience, un phénomène complexe . . . . .	40
1.2.4. Le processus de la résilience . . . . .	41
1.2.5. Acquisition de la résilience . . . . .	42
1.2.6. La construction du sens comme cadre théorique . . . . .	42
1.3. Emotions et sentiments . . . . .	43
1.3.1. Définition . . . . .	43
1.3.2. Les émotions de base . . . . .	45
1.3.3. Les émotions profondes . . . . .	46
1.3.4. Le stress . . . . .	46
1.3.5. Les acteurs physiologiques du stress . . . . .	47
1.3.6. Événements stressants – Intensité du stress . . . . .	48
1.3.7. La fonction communicative des émotions . . . . .	49
1.3.8. Sentiment . . . . .	49
1.3.8.1. L'empathie . . . . .	50
1.3.8.2. Sentiment extrême de la compassion . . . . .	53
1.4. Conclusion . . . . .	54
1.5. Les ressources . . . . .	54
1.5.1. Les stratégies à base de ressources . . . . .	57
1.5.2. <i>Resource-based view</i> . . . . .	57
1.5.3. Ressources toxiques . . . . .	59
<b>Chapitre 2. Théorie de la compassion . . . . .</b>	<b>65</b>
2.1. Travaux concernant la compassion . . . . .	66
2.2. Définir la compassion . . . . .	69
2.3. La compassion en entreprise . . . . .	74
2.3.1. Compassion dans la vie organisationnelle . . . . .	74
2.3.2. Les six traits positifs de l'être humain . . . . .	75
2.4. Le processus de la compassion . . . . .	78
2.4.1. Processus individuel . . . . .	78
2.4.2. Processus collectif . . . . .	78
2.4.3. Processus organisationnel . . . . .	79
2.4.4. Matrice de la compassion en entreprise . . . . .	81
2.5. Réflexions sur le processus . . . . .	81
2.5.1. Hypothèse de travail . . . . .	84

---

<b>Chapitre 3. Processus individuel</b> . . . . .	87
3.1. La douleur au travail . . . . .	87
3.1.1. Crise externe . . . . .	87
3.1.2. Crise interne . . . . .	88
3.2. Eléments de la compassion . . . . .	89
3.2.1. Récits de vie, analyse narrative . . . . .	90
3.2.2. Les propriétés des récits . . . . .	91
3.3. Le remarquer individuel . . . . .	92
3.3.1. Question de temps . . . . .	92
3.3.2. Le travail par rapport au temps . . . . .	93
3.4. L'éprouver individuel . . . . .	99
3.4.1. Sympathie . . . . .	99
3.4.2. Empathie . . . . .	101
3.5. L'agir individuel . . . . .	102
3.5.1. Investissement . . . . .	102
3.5.2. La motivation . . . . .	103
3.5.3. Besoin de bien-être . . . . .	104
3.5.4. Les variables de la motivation au travail . . . . .	104
3.6. Compassion : discours . . . . .	105
3.6.1. Idée principale . . . . .	105
3.6.2. Hypothèse centrale de ce niveau . . . . .	106
3.6.3. Idées centrales . . . . .	107
3.6.4. Clés aperçues et développées . . . . .	107
3.6.5. Comment analyser ce niveau . . . . .	108
3.6.6. Questionnement concernant la compassion comme discours . . . . .	108
<b>Chapitre 4. Processus collectif</b> . . . . .	113
4.1. Variances collectives . . . . .	113
4.1.1. Le remarquer collectif . . . . .	114
4.2. L'éprouver collectif . . . . .	116
4.3. L'agir collectif . . . . .	118
4.3.1. Dynamique de l'organisation de la compassion . . . . .	120
4.4. Compassion : travail interpersonnel . . . . .	122
4.4.1. Idée principale . . . . .	122

4.4.2. Hypothèse centrale . . . . .	123
4.4.3. Comportements requis. . . . .	124
4.4.4. Idées centrales . . . . .	124
4.4.5. Clés aperçues et développées . . . . .	124
4.4.6. Comment analyser ce niveau. . . . .	125
4.4.6.1. Par l'observation directe en entreprise . . . . .	125
4.4.6.2. Par l'observation participante . . . . .	125
4.4.7. Compassion comme travail interpersonnel . . . . .	126

## **Chapitre 5. Processus organisationnel . . . . .** 129

5.1. L'organisation de la compassion. . . . .	130
5.1.1. Notre modèle définit cinq logiques. . . . .	130
5.2. Les cinq logiques de la compassion. . . . .	132
5.2.1. Expression d'un instinct inné . . . . .	134
5.2.2. Contextuelle permettant le remarquer, l'éprouver, l'agir . . . . .	134
5.3. Remarquer organisationnel . . . . .	136
5.3.1. Activation de la compassion . . . . .	137
5.3.2. La compassion et les valeurs d'activation. . . . .	138
5.3.3. La compassion et l'activation des routines . . . . .	139
5.3.4. Caractéristiques de l'architecture sociale . . . . .	140
5.3.4.1. L'attention à la douleur . . . . .	141
5.3.4.2. La production et la propagation des émotions . . . . .	141
5.3.4.3. La facilitation de coordination . . . . .	143
5.3.4.4. La contribution d'autrui comme aide à la compréhension de la douleur . . . . .	143
5.3.4.5. L'enrichissement symbolique, faciliter la récupération de la douleur . . . . .	144
5.4. Conclusion . . . . .	145
5.5. La compassion comme organisation : idée principale . . . . .	147
5.5.1. Hypothèse centrale . . . . .	147
5.5.2. Idées centrales . . . . .	148
5.5.3. Clés aperçues et développées . . . . .	148

---

5.5.4. Comment analyser ce niveau. . . . .	148
5.5.5. Compassion comme organisation. . . . .	149
<b>Chapitre 6. L'entreprise émotionnelle . . . . .</b>	<b>151</b>
6.1. Emotions toxiques et positives . . . . .	151
6.2. Bien vivre le stress en entreprise. . . . .	153
6.2.1. Menace, stress et processus cognitifs . . . . .	154
6.2.2. Réaction à la menace externe aléatoire . . . . .	156
6.2.3. Conclusion . . . . .	156
6.3. Les absorbeurs d'angoisse. . . . .	157
6.3.1. Le rôle des <i>toxic handlers</i> . . . . .	159
6.3.1.1. Le <i>toxic handler</i> est-il une nécessité ? . . . . .	160
6.3.2. <i>Toxic handler</i> , un nouveau métier . . . . .	161
6.3.2.1. Qui jouera le rôle ? . . . . .	161
6.3.3. Les troubles des <i>toxic handlers</i> . . . . .	162
6.3.4. Les risques des <i>toxic handlers</i> . . . . .	162
6.3.4.1. Laisser partager leurs expériences . . . . .	163
6.3.5. Idéal type du <i>toxic handler</i> . . . . .	163
6.3.6. Les trois formes de <i>toxic handlers</i> . . . . .	165
6.3.6.1. Porteur de confiance (type sympathique) – Forme 1 . . . . .	165
6.3.6.2. Porteur de souffrance (type empathique) – Forme 2 . . . . .	166
6.3.6.3. Porteur de compassion (type compassion) – Forme 3 . . . . .	168
6.3.7. Le <i>toxic handler</i> face à la pleine conscience . . . . .	169
6.3.7.1. Résumé . . . . .	171
6.3.8. Comparer l'empathie et la compassion . . . . .	172
6.4. Vers l'entreprise empathique . . . . .	173
6.4.1. P1 : la variation, vision et début du processus . . . . .	173
6.4.2. P2 : la sélection des ressources . . . . .	175
6.4.3. P3 : la rétention des ressources . . . . .	176
6.4.4. P4 : la lutte pour les ressources rares. . . . .	177
6.5. Conclusion . . . . .	177

<b>Chapitre 7. Réalisation d'un modèle.</b> . . . . .	181
7.1. Questionnaire. . . . .	183
7.2. Application terrain . . . . .	194
7.2.1. Réalisation d'un modèle d'analyse . . . . .	194
7.2.1.1. Matrice de la compassion en entreprise. . . . .	195
7.2.2. Le champ d'observation. . . . .	198
7.2.2.1. Logique d'investigation. . . . .	199
7.2.2.2. Démarche d'analyse et principaux résultats . . . . .	199
7.2.2.3. Entretien . . . . .	200
7.3. Quelques retours d'entretien . . . . .	200
7.4. Comparaison des questionnaires. . . . .	209
7.4.1. Critères de résilience et formes du <i>toxic handler</i> . . . . .	209
<b>Conclusion</b> . . . . .	213
<b>Annexe 1. Questionnaire SRS</b> . . . . .	219
<b>Annexe 2. Réalisation du questionnaire.</b> . . . . .	233
<b>Annexe 3. Matrice de résultat</b> . . . . .	237
<b>Annexe 4. Matrice réponse</b> . . . . .	239
<b>Bibliographie</b> . . . . .	241
<b>Index.</b> . . . . .	253