



Lucie Legault
asstsas

Une valeur sûre : le soutien social !

Le soutien social influence positivement le climat et la qualité de vie au travail. Il crée un effet protecteur et atténue, pour un certain temps du moins, l'impact négatif de stressseurs dans un environnement de travail.

Le soutien des gestionnaires est parmi les facteurs les plus déterminants pour la santé psychologique du personnel. La qualité de cette relation a une importance indéniable sur la perception de la qualité de vie au travail, sur la satisfaction, l'engagement et la mobilisation.

Le climat de travail, positif comme négatif, se nourrit également des relations entre collègues. Le soutien social repose sur la manifestation de sentiments positifs (bienveillance, respect, appréciation, reconnaissance, désir d'entraide, etc.) et de réciprocité. Le soutien social au travail peut revêtir plusieurs formes :

- **le soutien instrumental** apporté à quelqu'un en regard de ses besoins matériels ou en lui rendant service (ex. : une gestionnaire qui s'assure que son employée a tout l'équipement requis pour bien faire son travail ; une collègue qui donne un coup de main à une autre qui en a plein les bras !) ;
- **le soutien informationnel** par le biais d'informations ou de conseils en regard de situations difficiles ou de problèmes (ex. : une gestionnaire qui communique de façon ouverte à son équipe toute l'information pertinente pour le traitement d'un dossier) ;

Le soutien des gestionnaires est parmi les facteurs les plus déterminants pour la santé psychologique au travail.



photo : istock



SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

protection et de réconfort (ex. : une gestionnaire qui témoigne de la considération à une employée et qui lui fait part de son appréciation pour son implication, ses compétences, etc. ; une collègue qui invite une nouvelle employée à se joindre à la conversation).

Des relations de qualité

L'humain est un être fondamentalement social. Lorsque le contact est positif, le fait d'entrer en interaction avec une autre personne peut avoir des effets bénéfiques sur sa capacité à gérer les défis et les difficultés. Du même coup, les interactions peuvent également être une source importante de stress lorsqu'elles sont négatives et menacent son estime (relations conflictuelles, méfiance, compétition, dénigrement, etc.)¹.

Au travail, il est donc important d'identifier ses alliés en matière de gestion du stress. Qui sont ceux qui savent vous aider à faire face aux situations difficiles par leur attitude, leur écoute et leurs bons conseils ? De l'autre côté, vos propres attitudes et comportements sont-ils un facteur de risque ou de protection pour le bien-être et la santé psychologique de vos collègues² ?

Au travail, il est donc important d'identifier ses alliés en matière de gestion du stress.

Miser sur le soutien social au travail est sans conteste un investissement qui coûte peu et qui rapporte beaucoup ! ●

RÉFÉRENCES

1. LUPIEN, Sonia. *Par amour du stress*, Éditions au Carré, 2010, chapitre 16.

2. Jean-Pierre Brun, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, lors de conférences et formations (www.cgsst.com).

Des outils pour mesurer le soutien social au travail :

www.atousante.com/risques-professionnels/sante-mentale/stress-professionnel/stress-professionnel-questionnaire-karasek/

www.cgsst.com/fra/les-outils-de-mesure/pour-lexposition-aux-sources-de-stress.asp

www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1269_Grille-dentRisquesPsychosociauxTravail_Mars2011.pdf



A11

**Il n'y a rien à récolter
d'une culture d'indifférence**



**Le soutien et la valorisation au travail
sont bons pour la santé !**

ASSSTAS
Association québécoise pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

A8



A4

Affiches à télécharger gratuitement sur Internet, version anglaise aussi disponible (www.asstas.qc.ca).