

Le soutien social influence positivement le climat et la qualité de vie au travail. Il exerce un effet protecteur et sécurisant qui permet d'atténuer les effets nuisibles du stress. De plus, il favorise la conciliation entre vie personnelle et professionnelle, et crée un sentiment d'appartenance et de solidarité. Le soutien social peut venir des collègues et de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat sous forme d'aide ou de collaboration.

Qu'entendons-nous par soutien social?



**Prévenir
et guérir**



Centrale des syndicats
du Québec

**Le faible soutien des collègues,
ou de la supérieure ou
du supérieur**



Centrale des syndicats
du Québec
lacsq.org/sst

À quoi devrait ressembler le soutien social au travail?

Le rôle des collègues

Apporter un soutien à la fois professionnel et émotionnel.

Le rôle de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat

Fournir un soutien sur trois fronts :

1. la tâche et l'encadrement du travail;
2. le rôle et les responsabilités de chaque membre du personnel;
3. l'aspect humain de la personne.

Le soutien social au travail se perçoit par :

- ✓ des programmes d'accueil et de mentorat;
- ✓ un coup de main ou un conseil dans la réalisation des tâches ou la résolution de problèmes;
- ✓ une écoute active de la part d'une personne, qu'elle soit collègue ou supérieure immédiate;
- ✓ des réunions d'équipe à intervalles réguliers qui permettent d'échanger sur les méthodes et sur les pratiques de travail;
- ✓ la promotion du respect interpersonnel et la résolution de conflits;
- ✓ la proximité, la disponibilité et la participation active de la direction;
- ✓ la capacité de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat à combler les besoins opérationnels de l'employée ou l'employé (outils, ressources, temps, etc.);
- ✓ l'habileté de la ou du gestionnaire à favoriser le travail d'équipe (résolution des problèmes fonctionnels);
- ✓ la clarté de l'information et la précision des rôles et des responsabilités;
- ✓ une politique ou des pratiques de conciliation travail-vie personnelle.

À quoi reconnaît-on le faible soutien des collègues ou de la supérieure ou du supérieur?

Le faible soutien de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat se révèle souvent par :

- un manque d'écoute;
- de l'absence;
- un manque de disponibilité pour fournir les outils, les ressources, les conseils et le soutien nécessaires à l'employée ou l'employé, ou encore pour régler les conflits et prendre les décisions qui lui reviennent;
- un environnement de travail flou où les rôles et les responsabilités du personnel sont mal définis, ce qui génère des conflits;
- un comportement irrespectueux envers le personnel ou qui est toléré au sein de celui-ci.

Le faible soutien des collègues peut se manifester :

- lorsque la compétition prend le dessus et mène à la mauvaise foi, à la méfiance et au chacun-pour-soi;
- par des incivilités, de l'hostilité ou du harcèlement dans un milieu conflictuel.

Quels sont les risques d'un faible soutien?

Le faible soutien social peut faire naître un climat malsain et porter atteinte à la santé. Il peut aussi être générateur de tensions et de conflits susceptibles d'entraîner divers problèmes, y compris :

- le présentéisme;
- l'absentéisme;
- les symptômes dépressifs liés au travail;
- la détresse psychologique.

Que faire pour améliorer la situation?

Vous subissez les effets d'un manque de soutien au travail? Le problème n'est pas dans votre tête. C'est l'organisation du travail qui est en cause, et ça peut vous rendre malade.

PARLEZ-EN À VOTRE SYNDICAT.

En effet, remédier seul à un faible soutien des collègues, ou de la supérieure ou du supérieur n'est pas chose facile. En abordant le sujet avec votre syndicat, vous le sensibilisez à votre situation. Il se peut également que d'autres salariées et salariés vivent le même problème et que votre syndicat soit au courant. Il peut alors vous mettre en relation avec ces derniers, effectuer une analyse et concevoir, avec vous et les autres personnes touchées, une stratégie pour remédier aux problèmes qui découlent de l'organisation du travail.

Ensemble, nous avons le pouvoir d'agir.