

Pratiques de gestion favorisant la santé mentale au travail



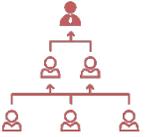
COMMENT OFFRIR DU SOUTIEN AUX MEMBRES DE MON ÉQUIPE EN TANT QUE GESTIONNAIRE?

AVRIL 2022

Le soutien social du supérieur immédiat se traduit par des pratiques de gestion qui favorisent l'écoute, l'ouverture aux opinions et la disponibilité du supérieur immédiat pour ses employés. Ce facteur fait référence à la capacité du supérieur immédiat à soutenir les employés de même que le degré de dignité, de politesse et de respect avec lesquels les travailleuses et travailleurs sont traités par leur supérieur.

Le soutien social du supérieur immédiat peut prendre plusieurs formes : opérationnel, informationnel et émotionnel. Voici quelques pistes d'action, accompagnées de pratiques concrètes, pour aider les gestionnaires à augmenter le soutien qu'ils offrent aux membres de leur équipe.

Pistes d'action	Pratiques concrètes	Objectifs ou idées d'autres pratiques
 <p>1. Connaître la charge et le travail réel des employés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je suis présent sur le terrain la plus grande partie de la semaine <input type="checkbox"/> J'observe ce qui se passe sur le terrain et ce qui peut influencer le travail de mon équipe <input type="checkbox"/> Je rencontre mon équipe régulièrement pour discuter de leur travail (charge de travail, nature des dossiers, imprévus, etc.) <input type="checkbox"/> Je rencontre individuellement mon personnel pour discuter de leur travail 	
 <p>2. Résoudre les problèmes qui nuisent à la réalisation du travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> J'aborde les problèmes dès qu'ils surviennent et j'évite de repousser à plus tard <input type="checkbox"/> Je traite les problèmes rationnellement, en identifiant des faits et en restant calme <input type="checkbox"/> J'effectue le suivi des problèmes vécus par l'équipe, que je tiens informé de l'avancement des démarches pour les résoudre <input type="checkbox"/> Je suis décisif lors du processus de prise de décision afin de réduire les ambiguïtés et permettre la résolution rapide des problèmes 	

Pistes d'action	Pratiques concrètes	Objectifs ou idées d'autres pratiques
 <p>3. Écouter les préoccupations et les besoins</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je mets en place les conditions pour que mon personnel se sente à l'aise de venir me parler (porte ouverte, temps réservé pour des rencontres individuelles, questions ouvertes, etc.) <input type="checkbox"/> Lorsqu'un employé me parle, je me montre pleinement attentif à lui (je le regarde, j'évite de regarder mon ordinateur ou mon téléphone, je réduis les sources de distraction, etc.) <input type="checkbox"/> Je fais preuve d'empathie en démontrant mon ouverture et ma compréhension, sans jugement, face à ce que mon employé exprime <input type="checkbox"/> Je cherche la coopération dans la recherche de solutions, afin de trouver ensemble les solutions qui répondent le mieux aux besoins de mon employé, tout en respectant les besoins des collègues, des usagers et les contraintes de l'organisation 	
 <p>4. Adresser les préoccupations et les besoins à la haute direction</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> J'escalade les difficultés vécues sur le terrain en rencontre de direction <input type="checkbox"/> Je fais part et je justifie à mes supérieurs des conditions nécessaires pour que mes employés soient en mesure de faire un travail de qualité <input type="checkbox"/> Je documente les besoins en ressources humaines et matérielles pour ainsi appuyer les préoccupations <input type="checkbox"/> Je signifie à la haute direction les attentes ou les objectifs non réalistes <input type="checkbox"/> Je négocie plus de marges de manœuvre pour me permettre de mieux soutenir mes employés (libération de certains comités, réduction de ma charge de travail, etc.) 	
 <p>5. Gérer les conflits de façon proactive</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je prends toute situation de conflit en charge dès que celle-ci est portée à ma connaissance <input type="checkbox"/> Je rencontre les personnes concernées afin de comprendre la situation <input type="checkbox"/> Je cherche du soutien adéquat de la part des services de ressources humaines <input type="checkbox"/> Je questionne les facteurs à la source du conflit et je mets en place les conditions pour le résoudre <input type="checkbox"/> Je fais des suivis régulièrement pour éviter que le conflit se réanime 	

AUTEURS :

Mariève Pelletier, Ph. D.
 Chercheure et conseillère scientifique spécialisée

Marie-Michèle Mantha-Bélisle, MBA
 Conseillère scientifique

Michel Vézina, M.D., MPH, FRCPC
 Médecin spécialiste en santé publique et médecine préventive et responsable scientifique

Nathalie Jauvin, Ph. D.
 Chercheure et conseillère scientifique spécialisée
 Direction des risques biologiques et de la santé au travail