

## Pratiques de gestion favorisant la santé mentale au travail



COMMENT SOUTENIR LES SITUATIONS DE TRAVAIL ÉMOTIONNELLEMENT EXIGEANTES?

AVRIL 2022

Le travail émotionnellement exigeant est défini comme la présence d'une demande émotionnelle élevée dans son travail dont les effets sont amplifiés par le manque de ressources nécessaires pour gérer cette demande. Les ressources font ici référence aux moyens financiers et humains, mais aussi aux outils, au soutien et à la formation disponible. Il touche tout particulièrement les secteurs où les travailleurs exercent un travail relationnel (ex. : milieux de soins et de services sociaux).

Pistes d'action	Pratiques concrètes	Objectifs ou idées d'autres pratiques
 <p><b>1. Reconnaître le travail émotionnellement exigeant</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Je parle ouvertement de la présence d'une demande émotionnelle élevée dans notre milieu et du fait que le travail peut devenir émotionnellement exigeant</li> <li><input type="checkbox"/> Je discute avec les membres de mon équipe de ce qui donne un sens à leur travail</li> <li><input type="checkbox"/> Je mets en place les conditions qui facilitent la réalisation de leur travail relationnel</li> <li><input type="checkbox"/> Je sensibilise les personnes qui collaborent avec l'équipe au fait que la demande émotionnelle est particulièrement élevée</li> <li><input type="checkbox"/> Je protège mes employés et prends leur défense dans la mesure du possible</li> </ul>	✍️
 <p><b>2. Varier les sources de soutien disponibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Je m'assure d'avoir les services d'un programme d'aide aux employés (PAE) et que ceux-ci soient adaptés aux besoins et à la réalité des membres de mon équipe</li> <li><input type="checkbox"/> Je développe un réseau d'entraide entre collègues</li> <li><input type="checkbox"/> J'informe mon équipe de ma disponibilité et de mon ouverture à les accueillir en cas de besoin</li> <li><input type="checkbox"/> Je prends un moment avec un employé qui semble fatigué ou qui vient de vivre une situation difficile et je m'assure qu'il a accès à un réseau de soutien</li> <li><input type="checkbox"/> Je fais connaître les sources de soutien disponibles et légitime le besoin et les avantages de les utiliser</li> </ul>	✍️

Pistes d'action	Pratiques concrètes	Objectifs ou idées d'autres pratiques
 <p>3. Mettre en place des espaces de retrait, de paroles et d'échanges</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Je réserve un local discret accessible pour les employés qui ont besoins de se retirer</li> <li><input type="checkbox"/> Je prévois des moments d'échanges en équipe pour discuter et échanger sur les situations plus difficiles</li> <li><input type="checkbox"/> Je développe des groupes de co-développement pour les intervenants ou pour les gestionnaires</li> </ul>	✍
 <p>4. Réserver des moments pour se ressourcer</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Je fais la promotion d'un sain équilibre entre le travail et la vie hors travail</li> <li><input type="checkbox"/> Je laisse une certaine flexibilité d'horaire, si possible</li> <li><input type="checkbox"/> J'encourage le personnel à prendre des pauses, à sortir à l'extérieur sur l'heure des repas</li> <li><input type="checkbox"/> Je veille à ce qu'il y ait des moments qui ne soient pas en intervention</li> <li><input type="checkbox"/> Je favorise la participation à des formations à l'extérieur de l'établissement</li> <li><input type="checkbox"/> J'encourage le débranchement des appareils mobiles le plus souvent possible</li> </ul>	✍
 <p>5. Donner les moyens de faire un travail de qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> J'échange sur la priorisation des tâches</li> <li><input type="checkbox"/> Je clarifie les procédures tout en offrant une certaine souplesse</li> <li><input type="checkbox"/> J'offre les outils nécessaires à la réalisation du travail et à la sécurité et au bien-être du personnel</li> <li><input type="checkbox"/> Je veille à une formation adéquate pour les nouveaux employés et à assurer le développement des compétences tout au long de la carrière</li> </ul>	✍

**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