

flashlight pour les personnes  
en charge de conduite

# SOUTIEN SOCIAL



Dr Anne Katrin Matyssek

**visana**

A votre service, tout simplement.

*Bienvenue au flashlight pour les personnes en charge  
de conduite!*

*Aujourd'hui, nous traiterons le thème du soutien social,  
en environ 15 minutes.*

# Quel est le thème du jour? Quels en sont les effets?

- Une collaboratrice remarque que vous êtes actuellement très tendu/e en raison d'un nouveau mandat et vous apporte une tasse de thé.
- Après une discussion agréable avec un collègue qui fait également partie des cadres dirigeants, vous vous sentez de meilleure humeur!
- Votre chef dit: «Je sais que c'est une période difficile. Mais nous avons déjà surmonté bien pire!»

Comme vous le savez peut-être, les ressources sont essentielles pour combattre le stress. Outre la résilience le «soutien social» constitue également une ressource très puissante, qui joue un rôle de «tampon» contre le stress.

Aujourd'hui, vous découvrirez comment vous pouvez, par ce biais, renforcer votre équipe.

## LE SOUTIEN SOCIAL JOUE LE ROLE DE TAMPON CONTRE LE STRESS

Lorsque vous souhaitez relever sagement les défis professionnels, vos collègues ont un rôle important à jouer, de même que vos collaborateurs/trices et vos supérieurs/es hiérarchiques.

En effet, une bonne cohésion et un soutien mutuel ont un effet protecteur: les facteurs de stress sont certes les mêmes qu'avant, mais ils vous paraissent moins pénibles. Et vous traversez cette période de manière plus saine.

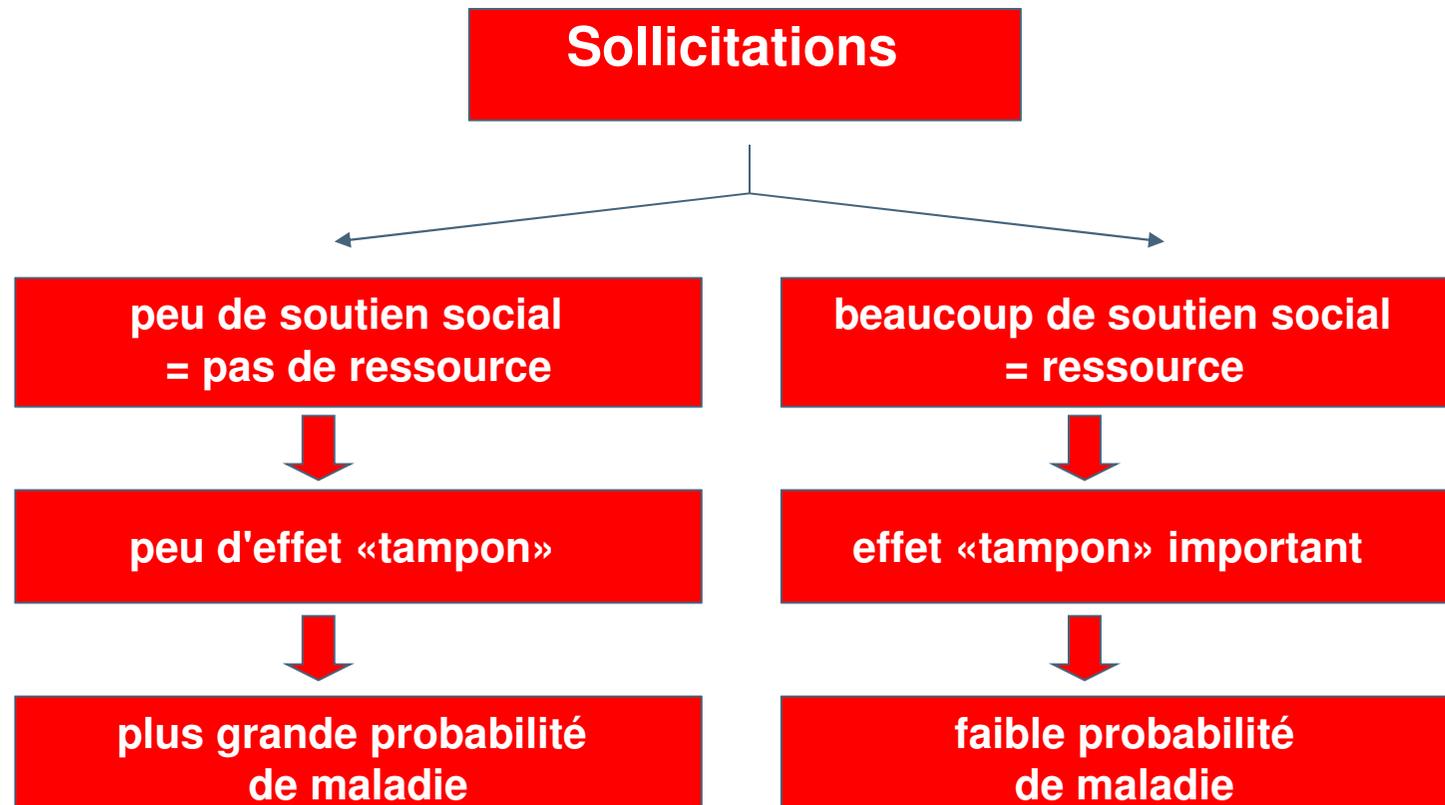
*Le soutien social renforce en effet votre système immunitaire. Vous êtes plus serein/e lorsque vous savez que vos collègues vivent la même chose et que vous n'êtes pas seul/e. Vous vous doutez certainement que l'inverse peut rendre malade (harcèlement, médisances, affrontements). En tant que personne en charge de conduite, vous pouvez réduire le stress au sein de votre équipe, c'est-à-dire la pression qui pèse sur cette dernière, grâce au soutien social.*

Le soutien social n'a rien d'extraordinaire, il s'agit de comportements que vous adoptez certainement déjà: p. ex. être disponible (au moins à certains moments), prendre la défense d'un/e collègue (même devant la clientèle ou la direction), pardonner les erreurs (plutôt que de blâmer les collaborateurs/trices).

Le schéma présenté à la page suivante vous explique comment fonctionne le soutien social: pour des sollicitations identiques, les réactions varient en fonction du soutien social reçu.

SOUTIEN SOCIAL  
=  
ETRE DISPONIBLE  
APPORTER SON  
SOUTIEN  
AUTORISER LES  
ERREURS

# Soutien social



Le soutien social fait office de «tampon» entre les sollicitations, auxquelles les personnes en charge de conduite ne peuvent souvent rien changer, et leur impact sur la santé (prouvé pour les maladies psychosomatiques).

## SOUTIEN SOCIAL:

### CELA SIGNIFIE...

- se soutenir mutuellement («on va y arriver!»)
- se reconforter mutuellement («cette période est particulièrement stressante!»)
- se rappeler les succès réalisés («tu as déjà relevé bien d'autres défis»)
- se pardonner mutuellement les erreurs («ça peut arriver»)
- se défendre mutuellement face à la clientèle
- se défendre mutuellement face à d'autres échelons hiérarchiques
- être disponible, à l'écoute
- et naturellement, si possible, apporter une aide pratique



**VISANA**

A votre service, tout simplement.

Résumons encore une fois: le soutien social est un «tampon» optimal face aux sollicitations. Les sollicitations restent les mêmes, mais la sensation subjective de stress s'en trouve nettement diminuée.

**D'après une étude de la fondation Bertelsmann, le soutien social apporté par les supérieurs/es hiérarchiques peut même prévenir le surmenage (*burn-out*).**

Mais même lorsque les collaboratrices et collaborateurs se soutiennent mutuellement, ils contribuent à réduire leur stress de façon significative.

En d'autres termes: le stress est toujours présent, mais il n'est plus perçu comme aussi pénible. On se sent plutôt capable de faire face aux sollicitations. Les ressources s'en trouvent renforcées, le climat global s'améliore.

**➔ CONSEIL POUR VOUS:**

**avec une phrase comme «oui, je sais que c'est difficile en ce moment»,  
vous offrez à vos collaborateurs/trices  
l'opportunité de se relâcher un peu, dans l'intérêt de leur santé,  
gratuitement et quasi instantanément.**

# QUE POUVEZ- VOUS FAIRE?

Vous pouvez tester les **mini-conseils** suivants directement à votre place de travail et observer leur effet du point de vue social et l'amélioration de l'atmosphère de travail qui en résulte:



1. ■

**Utilisez votre interface avec vos collègues ou vos propres supérieurs/es hiérarchiques:**

vos visages. Si celui-ci ne laisse paraître aucune émotion, votre vis-à-vis peut se sentir déstabilisé. Soyez prévisible et montrez que vous collaborez avec plaisir avec autrui: souriez!

2. ■

**Allez manger avec quelqu'un**

Dans l'idéal et pour changer, quelqu'un avec qui vous avez par ailleurs peu de contacts. Vous évitez ainsi que des groupes se forment et développez en outre votre réseau social. Plus vous connaissez de collègues, plus vous vous sentez en confiance au sein de l'entreprise.

3. ■

**Faites une petite expérience:**

Arrêtez de tout dénigrer pendant une heure, et ne parlez que des aspects positifs. En d'autres mots: pendant 60 minutes, vous ne dites que des choses positives sur l'entreprise, vos supérieurs/es hiérarchiques, vos collègues et la cantine. 60 minutes vous paraissent excessives? Alors, commencez par 15 minutes!

**POURQUOI  
CES  
CONSEILS  
SONT-ILS  
EFFICACES?**

Car vous établissez volontairement un contact positif avec vos collègues/collaborateurs et collaboratrices.

**La collaboration n'en est que plus agréable.  
La pression s'en trouve réduite.  
La tension peut diminuer.**

Testez-le par vous même!



Si vous souhaitez, en tant que personne en charge de conduite, améliorer la cohabitation au sein de votre équipe, vous devez

**a) veiller au respect mutuel (mettre un terme aux médisances!) et au ton que vous employez et**

- en plus de «merci», ne pas oublier de dire «s'il vous/te plaît» – rien ne va de soi
- témoigner souvent votre estime, sans oublier de sourire ...
- ne dire que des choses positives sur vos collaborateurs/trices (critique en tête à tête!)

et

**b) apporter un soutien social à vos collaboratrices et collaborateurs, en**

- leur rappelant leurs précédents succès
- offrant une oreille attentive à certains moments
- les soutenant en faisant preuve de compassion, éventuellement en les aidant, en leur adressant des paroles de réconfort, etc.

**CONSEILS DE BASE  
POUR UNE  
COHABITATION  
SEREINE**  
A) «S'IL VOUS PLAÎT»  
+ «MERCİ»  
B) SOURIRE + ELOGES  
C) ETRE PRESENT/E +  
ECOUTER

En tant que personne en charge de conduite, vous en tirez vous aussi des avantages lorsque l'atmosphère au sein de l'équipe est agréable:

**dans un climat positif, les employés/es s'efforcent de faire plaisir à leurs supérieurs/es hiérarchiques.**

**Les individus peuvent être un poison  
ou un remède les uns pour les autres.**

En tant que personne en charge de conduite, vous pouvez influencer significativement ce qui prédomine dans votre équipe (remède ou poison). Vous assumez au moins une part de responsabilité dans l'atmosphère de travail.

Qu'est-ce qui rend les gens malades? Lorsque cette question est posée aux employés/es, ils répondent rarement «mon ordinateur» ou «ma chaise de bureau». Les réponses sont plutôt «la pression due aux objectifs à atteindre», «mon collègue idiot», «les clients/es qui rouspètent» voire «mon chef». Ce sont essentiellement les aspects psychosociaux du travail qui pèsent sur les employés/es et moins le mauvais fonctionnement des logiciels ou le manque d'ergonomie. L'homme est un être social. Les rapports sociaux jouent donc un rôle plus important pour la santé psychique que les conditions techniques.



Et les rapports sociaux influent de manière décisive sur le bien-être et la présence au travail. Le lien est rarement aussi évident que dans l'exemple ci-dessus. La personne en question ne se sent pas bien au travail et il lui est donc particulièrement facile de se décider à rester au lit. Dans la réalité, de tels processus de décision se font de manière inconsciente.

## Quelques conseils pour un bon climat de travail

Une possibilité simple d'influencer positivement le climat au sein de l'équipe consiste à trouver des points communs afin de renforcer le sentiment de collectivité (sans délimitation agressive par rapport aux autres). Dans la psychologie sociale, on connaît bien le phénomène «La sympathie suscite la ressemblance, et la ressemblance suscite la sympathie». Pas étonnant dans ce cas que les couples âgés se ressemblent parfois comme deux gouttes d'eau.

**Encouragez l'emploi du «nous»!** «En accordant de la valeur et de l'importance à de telles histoires, le passé est construit de telle sorte qu'il renforce les relations actuelles» (Anderson, Cooperrider, Gergen, McNamee et Whitney, 2004, p. 30).

En plus de trouver des points communs, il est aussi important de célébrer les différences! Tirer parti de l'hétérogénéité des membres de l'équipe, considérer la différence comme une ressource pour l'équipe, c'est-à-dire vivre la diversité, de l'âge, du sexe, de la religion, de l'origine culturelle, de l'orientation sexuelle, de la couleur des cheveux, de l'équipe de football préférée, du nombre d'enfants, de l'ancienneté dans l'entreprise et de l'échelon hiérarchique, c'est faire preuve de l'estime la plus sincère.

**LA SYMPATHIE  
SUSCITE LA  
RESSEMBLANCE.  
ET:  
LA  
RESSEMBLANCE  
SUSCITE LA  
SYMPATHIE.**

**Montrez à chaque individu qu'il  
est précieux.**



**visana**

A votre service, tout simplement.

## Que diriez-vous d'une semaine albanaise?

Proposez des actions à travers lesquelles chacune et chacun peut se mettre en avant en tant qu'individu, s'il/elle le souhaite (sachez également accepter les éventuels refus; tout le monde est différent): des journées pendant lesquelles les collaboratrices et collaborateurs peuvent partager leurs photos de famille ou amener leurs animaux de compagnie. Cela paraît absurde et n'est certainement pas toujours possible; mais les services qui ont déjà lancé de telles actions rapportent exclusivement des expériences positives. Les collègues se sentent mis en avant. L'organisation d'une semaine turque (ou de «journées albanaises» ou autre action analogue, éventuellement en concertation avec la cantine) peut avoir un effet similaire.

### Encore quelques idées plus osées...

Récemment, on pouvait lire sur Internet qu'une entreprise souhaitait instaurer une journée de nudité. Certains collaborateurs/trices étaient effectivement venus travailler en vêtements de plage. C'est à vous de décider si ce type d'action est envisageable pour votre entreprise. La bonne humeur suscitée lors de telles journées est certainement plus importante que les performances réalisées... Personnellement, je pense que cela n'est pas vraiment adapté à notre cercle culturel. En revanche, un vendredi placé sous le signe des «vacances au bureau», avec les accessoires correspondants, devrait être possible dans de nombreuses entreprises que je connais (sans contact direct avec la clientèle), sans que l'image en souffre. Et sinon: célébrez chaque événement à fêter, tels que les anniversaires, les jubilés, et bien sûr, les réussites et les défis relevés par votre équipe.

### Renforcer la cohésion peut faciliter le soutien social.



---

***La santé psychique présente de multiples facettes.***

*C'est pourquoi il existe, en plus de ce flashlight, onze autres dossiers numériques consacrés à la santé psychique au travail.*