

La santé psy, ça se joue à plusieurs !



Julia Dessalles

Technicienne SST – bien-être au travail et promotion de la santé mentale, Association québécoise des centres de la petite enfance
julia.dessalles@aqcpe



Lucie Legault

llegault@asstsas.qc.ca

La santé psychologique au travail est un enjeu collectif et individuel. Peu importe son rôle dans l'organisation, chaque individu est responsable de la qualité de sa contribution au bien-être collectif. En retour, l'équipe agit comme source de soutien.

Les gestionnaires et les travailleuses contribuent mutuellement à la création d'un environnement de travail sain. Pour ce faire, les unes et les autres doivent comprendre leurs responsabilités respectives.

Les responsabilités de la gestionnaire

Elle détient un rôle essentiel dans la mise en place d'un milieu de travail favorable à la santé psychologique. Voici les actions-clés attendues de sa part.

1. ASSURER UN CLIMAT DE SÉCURITÉ PSYCHOSOCIALE

Il s'agit de créer un environnement bienveillant et de nourrir le sentiment d'appartenance à l'équipe.

La gestionnaire veille à la création d'un lien de confiance entre les membres de l'équipe. En tant que responsable du collectif, son défi consiste à prendre en considération et à concilier les besoins et les attentes de toutes les travailleuses. Par ses pratiques de gestion, elle témoigne de l'importance accordée à la santé psychologique et au bien-être : être à l'écoute, faire preuve d'équité, donner le droit à l'erreur, établir des modes de communication constructifs qui dépassent les jugements personnels.

Cette ouverture peut prendre plusieurs formes au quotidien. Par exemple, faire une tournée le matin pour prendre le pouls de l'équipe ou, encore, accorder du temps à une personne qui rencontre une difficulté dans sa tâche.

2. DONNER UN SENS AU TRAVAIL

Il s'agit de susciter l'engagement et l'intérêt de chacune face à la mission et aux objectifs de l'équipe.

Pour que les travailleuses s'approprient les valeurs et les objectifs d'équipe, le meilleur moyen est de les impliquer dans la détermination de ceux-ci, par exemple en prévoyant des échanges ou des activités sur le sujet à l'ordre du jour des rencontres d'équipe. La gestionnaire veille également au

développement professionnel des travailleuses en s'appuyant sur les forces, les limites, les intérêts et les ambitions de chacune.

3. VISER LE TRAVAIL DE QUALITÉ

Il s'agit d'assurer une équation juste entre les ressources disponibles, les attentes de l'organisation et celles de chaque travailleuse.

La gestionnaire doit traiter régulièrement les écarts entre les ressources nécessaires et l'atteinte des objectifs du service de garde. Pour maintenir un équilibre adéquat, elle procède aux ajustements requis, que ce soit au niveau de ses attentes ou de celles de l'équipe ou d'une travailleuse. Il peut s'agir de modifier une méthode de travail en vue de la rendre plus sécuritaire, de procurer du nouveau matériel pédagogique, d'obtenir le soutien d'une ressource externe concernant la situation particulière d'un enfant.

4. FOURNIR UN SUIVI ET UNE RECONNAISSANCE

Il s'agit de faire sentir aux travailleuses l'importance de leur bien-être, de leur travail, de leurs efforts et de leur contribution dans l'organisation.

L'élément le plus perturbant au quotidien n'est pas la présence de problèmes, mais bien l'absence de contrôle et de résolution de ceux-ci. Il est primordial qu'une gestionnaire assure le suivi de toutes les demandes qu'elle reçoit. Il ne s'agit pas de toujours dire oui, mais plutôt de tenir les travailleuses informées de la progression des dossiers, de donner des réponses à leurs demandes le plus rapidement possible et d'expliquer les décisions.

Nul besoin d'avoir réponse à tout, au contraire ! La clé consiste à impliquer chaque travailleuse dans la recherche de solutions. Voilà un bon moyen de lui montrer la valeur de son rôle et de lui donner un sentiment de contrôle sur sa tâche.

Les responsabilités de la travailleuse

Bien que le rôle des gestionnaires en matière de santé psychologique au travail soit indispensable, il faut garder à l'œil qu'elles ne peuvent relever ce défi sans la collaboration de chaque travailleuse.

1. DÉTERMINER SES OBJECTIFS ET SES ATTENTES AU PLAN PROFESSIONNEL

Il s'agit de faire coïncider ses propres attentes avec celles de l'équipe et de l'organisation.

Chaque travailleuse est responsable de son niveau d'adhésion à l'objectif commun du service de garde. Il lui revient de fixer ses propres objectifs de réalisation dans le cadre de son travail et ses attentes envers l'organisation en lien avec l'objectif commun. Pour s'épanouir professionnellement



Bon à savoir !

Pour vous préparer à réaliser une rétroaction constructive, prévoyez de :

- la formuler de façon respectueuse
- la rendre utile en visant l'amélioration d'une activité ou d'une tâche concrète
- l'énoncer de façon précise à partir de faits et à d'observations claires et sans jugement
- la transmettre dans un délai raisonnable

Illustration : Remy Simard

et personnellement, chaque travailleuse doit se sentir comme un maillon de la chaîne, un élément essentiel de l'organisation.

Pour ce faire, la travailleuse doit bien connaître les objectifs de l'organisation et recevoir de la rétroaction de sa gestionnaire au sujet de son travail. Seule la combinaison de ces deux perceptions permet un développement professionnel cohérent.

2. S'ENGAGER ET S'INVESTIR DANS L'ORGANISATION

Il s'agit d'apporter une contribution en tenant compte de ses forces et de sa capacité de production, de même que des attentes de l'organisation.

Chaque travailleuse doit se questionner sur la manière de se développer et de contribuer au bien collectif et organisationnel. Dans le respect de ses connaissances et de ses compétences, mais aussi selon sa volonté et sa capacité d'implication, chaque travailleuse participe au bon fonctionnement de l'organisation et à la qualité des services rendus.

L'engagement peut s'exprimer de différentes manières : s'impliquer dans le comité paritaire de santé et de sécurité du travail, échanger les bonnes pratiques, se porter volontaire pour former une nouvelle employée, etc.

3. S'EXPRIMER AUPRÈS DE SES COLLÈGUES ET DE LA GESTIONNAIRE

Il s'agit de communiquer ses bons coups et ses difficultés à ses pairs et à la direction.

Une organisation « psychologiquement sécuritaire » et bienveillante permet à la travailleuse de faire part de ses besoins, de ses intérêts, de ses préoccupations et difficultés à ses collègues et à la gestionnaire. En retour, la travailleuse se doit de communiquer de façon constructive : décrire la situation, nommer ses émotions, préciser ses besoins et faire une demande claire par rapport à ses attentes.

Ces discussions améliorent la perception et la compréhension de « l'expérience-travail » pour chaque personne. La transparence des échanges favorise une lecture plus juste des réalités de chacune et ouvre la porte aux améliorations possibles.

Une responsabilité partagée

Pour assurer un contexte de travail sain, les gestionnaires ont tout intérêt à tenir compte des enjeux de la nature humaine (fonctionnement, besoins, motivations, forces et limites). Avec bienveillance et respect, pour soi et pour les autres, chaque travailleuse doit s'efforcer de s'exprimer et de s'affirmer.

Cette responsabilité partagée, entre les gestionnaires et les travailleuses, contribue à la création et au maintien d'un environnement favorable au bien-être et à la santé psychologique. Pour porter fruit, ce travail d'équipe exige une valorisation organisationnelle. C'est le cas pour toute action efficace en prévention. ●



Cette fiche technique présente les caractéristiques et les bénéfices de l'empathie au travail. Téléchargez-la gratuitement : asstas.qc.ca