

INFO-RIPOST

STRATÉGIES DE SOUTIEN UTILISÉES PAR LES CADRES INTERMÉDIAIRES POUR SOUTENIR LES EMPLOYÉS : RÉSULTATS DE LA RECHERCHE (1 DE 2)

Emma Pelletier-Bosshard, ergothérapeute, a complété une maîtrise en 2015. Ses travaux ont été réalisés dans le cadre du projet RIPOST. Elle s'est intéressée plus spécifiquement au travail des cadres intermédiaires.

L'objectif de sa recherche : Identifier les stratégies utilisées par les cadres intermédiaires pour soutenir les employés qui effectuent un travail émotionnellement exigeant.

Comment y est-elle parvenue? En analysant le contenu des entrevues de groupes réalisées à l'automne 2013, plus spécifiquement le témoignage des **11 cadres intermédiaires présents**.

POURQUOI S'INTÉRESSER À LA QUESTION DES CADRES INTERMÉDIAIRES?

En raison de la position centrale qu'ils occupent, on sait que les cadres qui supervisent des employés ont un **rôle de soutien important** auprès de ceux-ci. Ce soutien hiérarchique fait d'ailleurs partie des facteurs qui ont un **effet déterminant sur la santé psychologique des travailleurs**. Toutefois, **on en sait très peu jusqu'ici sur la façon dont les cadres offrent, sur le terrain, ce soutien aux personnes qu'ils encadrent.**

QUELLES SONT LES STRATÉGIES UTILISÉES SPONTANÉMENT PAR LES CADRES INTERMÉDIAIRES POUR SOUTENIR LES EMPLOYÉS AU CENTRE JEUNESSE?

VOICI LES SEPT CATÉGORIES DE SOUTIEN IDENTIFIÉES:

- (1) offrir du soutien émotionnel;
- (2) offrir du soutien clinique;
- (3) faciliter la cohésion au sein de l'équipe;
- (4) aménager la tâche des employés et faire des démarches d'amélioration des conditions d'exercice de leur travail;
- (5) démontrer de la reconnaissance;
- (6) adopter des attitudes jugées comme étant facilitantes pour le soutien;
- (7) améliorer sa présence et sa disponibilité.

« ... il y a beaucoup de ventilation à faire avec les intervenants parce que ce n'est pas vrai qu'ils vont cogner chez les gens sans avoir la petite main qui branle même après 10 ans d'ancienneté, cela génère un stress... »

« ... je me donne parfois l'obligation de m'occuper moi-même du groupe. À la base, je ne crois pas que c'est ce qui est attendu, mais je donne le 45 minutes de coup de pouce. Ça va donner un effet bénéfique sur les éducateurs et, en même temps, je sais très bien que je vais tasser autre chose, mais je fais ce choix en tant que gestionnaire. »

« La semaine passée, elle m'a dit qu'elle avait besoin d'avoir son samedi de congé, alors je me dis, je pense qu'il faut que je me force pour essayer de trouver une solution pour qu'elle soit en congé. Dans le fond, il ne faut pas trop que j'attende qu'elle parte en congé de maladie. »

