

Différents types de soutien existent, tels que le soutien matériel et financier, le soutien informatif, le soutien d'estime, ou encore le soutien émotionnel.

Fiche 6.1.2. L'importance du soutien social

Le soutien social est le réseau sur lequel la personne peut s'appuyer en cas de besoin (vision sociologique). Il peut également faire référence à la disponibilité et à la qualité des « relations aidantes » (vision psychologique). Chaque type de soutien est explicité dans la présente fiche. Concrètement, le soutien social passe par l'aide de la hiérarchie, des pairs et du réseau, cela en vue de diminuer et/ou de mieux répartir la charge de travail. La reconnaissance des autres constitue également une forme de soutien social. Cette fiche développe notamment l'impact positif du soutien social au travail par rapport à la gestion du stress.

Tentative de définition

La notion de soutien social peut être définie de deux manières. Tout d'abord, d'un point de vue sociologique, il consiste en la présence d'un réseau social de contraintes et d'obligations mutuelles entourant la personne, et qui lui procure une assistance en cas de besoin. Ensuite, d'un point de vue psychologique, il fait référence à la disponibilité de "relations aidantes" et à la qualité de celles-ci.



Il existe plusieurs types de soutien social :

- le **soutien matériel et financier** implique une assistance directe (aide technique, prêt d'argent, etc.);
- le **soutien informatif** comprend des conseils, des avis, des propositions, mais aussi des informations ou des connaissances sur la façon, par exemple, de réaliser un travail ou de soigner une maladie;
- le **soutien d'estime** consiste en la reconnaissance des compétences et du travail accompli par les collègues et les supérieurs. Il est particulièrement important pour l'équilibre psychologique de la personne, la rassure à propos de ses compétences et accroît sa confiance en elle, en particulier lorsque les exigences de travail peuvent dépasser ses ressources et ses capacités;
- le **soutien émotionnel** apporte un sentiment de protection, de réconfort ou même d'amour, en particulier dans les moments difficiles, comme un échec sur le plan professionnel (une promotion refusée) ou un coup dur sur le plan personnel (une maladie par exemple).

Dans la vie courante, l'être humain a besoin de relations stables (besoin fondamental d'affection et sentiment d'appartenance). Le soutien social est également associé à une meilleure santé et plus spécialement à une espérance de vie plus longue. Ainsi, par exemple, les personnes les plus isolées ou les moins intégrées socialement sont physiquement et psychologiquement en moins bonne santé, et risquent de mourir plus jeunes.

Dans le milieu de travail, le soutien social est également important. Il s'avère **tempérer les facteurs de stress**. Ainsi, dans une situation de travail exigeante, un travailleur envisagera et ressentira moins les effets négatifs lorsqu'il percevra que son organisation, ses collègues et/ou son supérieur se soucient de son bien-être et valorisent sa contribution.

En effet, une étude menée en 2006 par la direction générale Humanisation du travail (SPF Emploi, travail et concertation sociale) stipule que « le soutien social peut faire office de tampon contre les circonstances stressantes, et limiter les phénomènes relatifs au stress ».

Le soutien des collègues

Le soutien social des collègues joue un rôle essentiel dans la gestion personnelle des situations de travail, en particulier lorsque les exigences du travail sont élevées. Il peut se manifester :

- par des aides techniques de collègues dans le but de diminuer ou de mieux répartir la charge de travail;
- lors d'interactions sociales qui apportent une reconnaissance de la part des collègues.

A l'inverse, la méfiance, les conflits, la compétition engendrent l'insatisfaction professionnelle.

Le soutien du supérieur hiérarchique

Il se traduit par :

- la disponibilité pour prodiguer aide et conseils pour la résolution de problèmes;
- la reconnaissance de la qualité du travail de chacun;
- la confiance accordée aux travailleurs;
- le feedback sur la performance de chaque travailleur;
- un style de gestion qui accroît la cohésion du groupe et le climat d'entraide.

Le soutien des tiers

Le **travail en réseau** est une caractéristique importante du travail dans le secteur non-marchand. En effet, les organismes sont amenés à collaborer avec d'autres, afin d'accroître la pertinence de leurs actions et d'effectuer des relais en terme de suivi des usagers. La qualité des échanges entre les différents organismes peut être assimilée à une forme de soutien social : lorsque les contacts sont positifs et que les demandes aboutissent, les professionnels se sentent encouragés et épaulés.

Dans cette lignée, les **supervisions collectives** entre professionnels de différents services, mais aussi les **formations**, s'avèrent être des ressources précieuses permettant de développer et d'entretenir le travail en réseau. Il est également utile de mentionner la présence d'un soutien informel (qui peut, par exemple, s'entretenir lors de contacts téléphoniques).

Exemples

Des responsables d'organismes qui se regroupent une fois par mois pour discuter de la mise en pratique de certains arrêtés ou textes législatifs. Un dirigeant qui peut éprouver des difficultés à mettre en pratique certaines réglementations; entreprendre une démarche commune peut donc s'avérer rassurant. Des chefs-éducatrices de centres de jour pour adultes handicapés qui se rencontrent trimestriellement.

Références

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF Emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010

Pour aller plus loin

- SPF Emploi, travail et concertation sociale, direction Humanisation du travail. Le stress au travail : facteurs de risques, évaluation et prévention. Bruxelles, novembre 2006. Disponible en ligne sur www.emploi.belgique.be
- La supervision collective, Quelques éléments pour clarifier une pratique dans le secteur non marchand, APEF, septembre 2007