



Et si on parlait de civilité en télétravail

– PREMIÈRE PARTIE

Dans le précédent Info-Prévention VHT, nous avons traité de la civilité et de son influence sur le climat de travail. Nous avons vu que la responsabilité de maintenir une saine ambiance relève de chacune et chacun, bien que l'employeur et les coordinations ont aussi un rôle à jouer. Enfin, nous avons constaté le lien étroit entre l'incivilité et le harcèlement psychologique.

Cette publication et la prochaine traiteront de la civilité en télétravail. On pourrait penser qu'en ce temps de pandémie, où la grande majorité est contrainte de travailler à domicile, les comportements incivils auraient moins l'occasion de se manifester. Pourtant, le travail à distance fait appel à des technologies qui modifient nos manières de communiquer et comportent leur part de pièges.

QUAND TOUT SE PASSE CHEZ SOI

Dans cette première partie, nous verrons comment le télétravail peut avoir des répercussions sur notre propre santé, physique et mentale, notre patience, notre irritabilité et, par le fait même, sur le climat de travail.

Tout n'est pas négatif en matière de télétravail. Plusieurs y trouvent de nombreux avantages : réduction du temps de déplacement dans la circulation, meilleure conciliation famille-travail, etc.

Toutefois, il est important d'adopter des habitudes qui créent une démarcation claire entre le travail et la vie personnelle afin de contrer un sentiment d'envahissement. Aménager un espace isolé, exclusivement dédié au travail, avec ses outils à portée de main, contribue à créer un climat propice, à diminuer le stress et à réduire les risques d'intrusion de l'entourage. Prévoir des

activités qui rythment le déroulement de la journée permet de se détendre, de s'aérer l'esprit et de bouger pour garder la forme : une marche avant de s'installer devant son écran, un repas en « bulle » le midi, une pause l'après-midi à pratiquer une activité que l'on aime, etc. Il est également souhaitable de maintenir des horaires de travail les plus normaux possibles afin d'éviter une surcharge induite.

LA « FATIGUE ZOOM »

Les réunions en visioconférence ont pris énormément de place dans notre quotidien en télétravail. Et après une de ces réunions, ou plusieurs, vous ressentez beaucoup de fatigue. Ce n'est pas une illusion.

Souvenez-vous d'une réunion en présence. Vous êtes à distance variable des autres personnes autour de la table, vous ne les regardez pas de façon constante, votre regard se déplace autour de la pièce, sur vos notes ou vos documents, vous bougez sur votre chaise. Vous ne vous voyez pas et vous ne sentez pas tous les regards posés sur vous. En visioconférence, non seulement vous voyez votre propre image, mais vous avez aussi le sentiment d'être très proche de personnes qui vous regardent et que vous regardez presque continuellement.

Jeremy Bailenson est directeur du Laboratoire de communication virtuelle humaine de l'Université Stanford en Californie. Dans un [article](#) publié en février dernier, il a émis certaines hypothèses basées sur les connaissances actuelles, pour expliquer la « fatigue Zoom ».

1 L'intensité engendrée par un contact visuel rapproché. Dans la vie, on regarde rarement les yeux d'une personne très près de nous, à moins d'être dans un contact intime ou de subir une attaque agressive. Ce contact visuel rapproché est interprété de manière intense par notre cerveau, entraînant une fatigue.

2 La fatigue induite par le fait de se voir en continu. Voir sa propre image entraîne inconsciemment un processus d'autoévaluation de celle-ci et de ses gestes de communication. Le faire en continu engendre fatigue et stress.

3 La lourdeur de la charge cognitive. La manipulation des outils technologiques ajoute en soi à la charge cognitive. En personne, la communication non verbale est constante et facile à produire et interpréter. En visioconférence, elle requiert infiniment plus d'effort.

4 Les impacts négatifs du manque de mobilité. L'angle de vue de la caméra de l'ordinateur et un clavier fixe, dans le cas d'un portable, réduisent de beaucoup les possibilités de bouger. Cette situation entraîne une fatigue corporelle et cognitive.

Afin de soulager plusieurs de ces inconvénients, il est suggéré de réduire la taille de la fenêtre de visioconférence et d'utiliser un clavier indépendant. Ces deux mesures permettent de créer de la distance et de bouger un peu plus. On recommande aussi d'éteindre l'écran dans lequel on se voit soi-même. Et pourquoi ne pas convenir en début de réunion de prendre des pauses hors caméra de temps en temps afin de se détendre et décompresser. Alternier les visioconférences avec d'autres types de travail sera aussi bénéfique.

Dans le prochain numéro, nous aborderons le « vivre ensemble » en télétravail, les comportements souhaitables et ceux à éviter en matière de civilité.

D'ici là, nous vous invitons à nous faire part de vos expériences à ce sujet en envoyant vos commentaires aux adresses courriel des ombudsmans, qui les traiteront en toute confidentialité. N'oubliez pas de vous référer, au besoin, à la Politique de prévention en matière de violence et de harcèlement et à son guide d'accompagnement.