



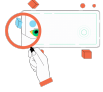
Zoom fatigue ou Visioconférence fatigue ?

par Isabel Bornet



Dans les années 70, le télétravail avait pour but de limiter les trajets entre le domicile et le travail et de réduire la consommation de carburant, au moment de la première crise pétrolière. Il a mis du temps à se développer, voilà, le confinement de mars 2020. Le télétravail s'impose dans de nombreux secteurs professionnels pour enrayer la pandémie tout en maintenant l'activité économique. Contraint, cependant apprécié, en France, entre 30% et 50% des salariés devraient télétravailler en 2050 (étude Institut Sapiens). 71% des anciens pratiquants du télétravail, avant le confinement, souhaitent en faire davantage après. Parmi les nouveaux pratiquants 22 % souhaitent télétravailler plus d'un jour par semaine et 34,5 % environ une fois par semaine (étude Ademe 2020).

Quelles sont les raisons pour plébisciter le télétravail et des outils adaptés ?



Économiser du temps de transport, avoir des horaires plus souples, travailler dans un endroit calme...

En plein confinement, les visioconférences aident à maintenir des relations à distance, à prendre des décisions collectives et favorisent un sentiment d'unité. Elles peuvent aussi altérer la santé psychologique des télétravailleurs et le travail à domicile risque d'isoler les salariés. Les heures en visioconférences ont progressivement révélé une fatigue particulière «la fatigue de la visioconférence ». Le Nous sommes encore au début pour identifier les causes et les conséquences ce nouveau phénomène. C'est un épuisement somatique et cognitif causé par une intensive ou inappropriée utilisation, accompagné de symptômes tels que fatigue, inquiétude, anxiété, épuisement professionnel, inconfort et stress, ainsi que de symptômes physiques parfois comme des maux de tête. Les premières recherches ont mis en évidence différents mécanismes cognitifs permettant de comprendre, et de prévenir.

Apparence



Au cours nos échanges en entreprise, chacun cherche à être perçu de façon favorable pour obtenir des bénéfices importants (meilleures évaluations de sa performance par son manager). Cette préoccupation exige de surveiller ses comportements et ses expressions, occasionnant charge et coût cognitifs importants. Les études de psychologie ont en effet montré que les efforts que la personne fait pour gérer cette autoprésentation sont précurseurs de fatigue et de baisse des performances. Ces mécanismes sont plus importants au cours des visioconférences, les participants ressentent le sentiment d'être fortement observés. Caméra allumée, un niveau de fatigue plus élevé se fait ressentir que lorsque la vidéo est éteinte. Tout comme se percevoir moins engagé dans les échanges, moins s'exprimer, donc être moins performant. Cela entrave l'expression des idées et la créativité. Un autre point, les personnes plus fatiguées par l'utilisation de la caméra sont les femmes et les nouveaux collaborateurs. Comment l'interpréter ? Selon les chercheurs, les femmes ressentent la pression de prouver leurs compétences et de répondre aux normes sociales d'apparence... Et les nouveaux subissent la pression de se montrer efficaces.

Mouvement



En face-à-face, en réunion, une certaine mobilité pour s'étirer, bouger pour transmettre un document, aller se préparer un café...

Or tout cela diminue en visioconférence. Certes, rien ne nous empêche de nous mouvoir, dans les faits, les participants restent dans le champ de la caméra, proches du clavier. Il semble qu'une norme sociale impose de rester dans le champ de vision de la caméra. Marily Oppezzo et Daniel Schwartz, de l'université Stanford, révèlent qu'en comparaison à la position assise, la marche stimule l'idéation créative, non seulement en temps réel, mais aussi quelques heures et jours après.

Tous les regards et esthétique



Lors des réunions en présentiel, la personne s'exprimant, attire les regards sur elle, rien n'empêche les autres de prendre des notes, de parler discrètement à leur voisin... En visioconférence, caméras branchées, les yeux de tous les autres participants sont dans notre champ de vision, peu importe qui s'exprime. Des visages regardent des visages, et la quantité de contacts visuels est considérable. Or, le fait d'être regardé fixement lors d'une prise de parole est source d'anxiété, d'où une cause possible fatigue. Autre sujet, moins les personnes apprécient leur visage, plus elles ressentent de la visioconférence fatigue. Les femmes vivent une lassitude plus importante que les hommes, probable que les normes culturelles de beauté attisent la pression. Les visioconférences, en accentuant le regard sur soi, créent une angoisse qui amène nombre de salariés à vouloir corriger les défauts perçus de leur visage. À tel point que les professionnels de l'esthétique connaissent un boom des demandes. Les hommes et femmes confondus, le meilleur prédicteur de la fatigue est le sentiment d'être piégé physiquement suivi par, dans l'ordre d'importance, l'angoisse du miroir, l'hyperobservation, la production d'indices non verbaux et l'interprétation de ces signes. Mais en moyenne, les femmes ressentent effectivement plus de fatigue que les hommes. Et cet épuisement dépend surtout des mécanismes non verbaux, en particulier de l'angoisse du miroir associée à l'image de soi dans les vidéoconférences. Dans une moindre mesure, l'hyperobservation et les restrictions de mouvement, plus élevées chez les femmes, amplifient également le lien entre le genre et la visioconférence fatigue. La découverte de ce phénomène est donc très récente, liée à la pandémie, et ses causes sont plurifactorielles.

Approfondir

Le rôle du manager en télétravail



Comment le manager peut-il prendre sa place ?



Le manager conserve les bonnes pratiques : gérer, échanger, distribuer les activités. Cela passe par l'utilisation d'outils adaptés. Le manager reste dans la validation de la viabilité des projets et des process.

Il assure le suivi de ses équipes et surtout garde un lien avec des points réguliers (hebdomadaires ou quotidiens). Les réunions, même au format numérique, permettent d'assurer le suivi et la bonne gestion de l'équipe afin d'atteindre les objectifs fixés en début d'année. Le manager s'adapte aux nouveaux outils de communication (messagerie rapide, visioconférence...) En étant disponible et accessible, le manager reste maître de l'information et de la communication au sein de ses équipes. Le manager réunit ses équipes une fois par mois, afin de ressouder les liens et partager un moment convivial. Animer à distance reste envisageable, avec un peu de préparation pour organiser de manière simple et rapide des jeux en ligne avec tous les collaborateurs. Le manager assure l'officialisation des actions (CR /notes...), les collaborateurs conservent une trace écrite de ce qu'il s'est dit et de ce qui s'est décidé et le manager transmet les informations nécessaires auprès de son manager, si besoin. Les collaborateurs sont en première ligne. Le rôle du management est de les mettre en valeur, en les invitant à partager, à échanger. En leur donnant la possibilité de faire part de leur réflexion et de proposer des axes d'amélioration, même à distance, le manager écoute et accepte les retours afin d'améliorer l'efficacité de l'ensemble de l'organisation.

Découvrir

Des biais cognitifs dont les réseaux sociaux et nos smartphones raffolent



Les créateurs ont recours à des techniques empruntées au comportementalisme. Quelques techniques utilisées...



- **Le flow** : Point commun entre les fils d'actualités de Twitter avec la lecture automatique de la prochaine vidéo YouTube ? Un principe de psychologie appelé le flow. Il s'agit d'une sensation de bien-être et de plénitude qui apparaît lorsque nous sommes absorbés par une activité.
- **Effet de possession** : Télécharger une nouvelle application puis rester en ligne car cette chose acquiert plus de valeur, s'y attacher émotionnellement et investir du temps ou de l'argent.
- **Effet de la pression sociale** : Envoyer un message sur Whatsapp, un pictogramme apparaît puis se transforme en un deuxième pictogramme. Résultat : plus une personne a un fort besoin de se sentir appartenir à un groupe, plus elle attend une réponse. Pour les plateformes de messageries et de réseaux sociaux, cette angoisse signifie du temps de connexion en plus.
- **Personnalisation** : Les algorithmes contrôlent les publicités qui s'affichent sur nos murs. Augmenter le temps passé, ce sont des données à récupérer, analysées très précisément, les algorithmes produisent des bulles de filtrage groupant nos clics antérieurs. Notre temps est passé sur des contenus correspondants à nos propres opinions, pas sur informations déplaisantes.
- **Comparaisons et récompenses** : Une photo de soi avec une foule d'avis positifs va vous donner un sentiment de bien-être. Cette quête d'un miroir positif de vous, vous pousse à y passer du temps pour éviter de chuter en matière d'estime et de popularité. Les « likes » agissent comme une récompense avec des effets précis sur notre comportement.
- **Effet Zeigarnik** : C'est la tendance à mieux se souvenir d'une tâche réalisée si celle-ci a été interrompue. L'interruption suffit à créer une sorte d'état de tension que seule l'exécution complète de la tâche permet d'atténuer.

Manager : Astuces

Dynamiser son cerveau : 7 astuces



1. Développer une nouvelle compétence : apprendre un nouveau jeu, cuisiner un plat, cela stimule les cellules du cerveau et optimise leur communication.
2. Challenger ses sens : plus une personne sollicite ses sens lors du processus d'apprentissage, plus elle a des chances de conserver un souvenir de ce qui est appris. Cela constitue une excellente manière d'aiguiser ses capacités cérébrales.
3. S'exprimer à voix haute : tous les jours, se parler à voix haute, ses propres propos, les répéter pour les faire capter par le cerveau. A prochaine rencontre d'une nouvelle personne, dire son prénom au moins 3 fois lors de l'échange afin d'associer son visage et son prénom
4. Déconstruire l'information : retrouver la vivacité d'esprit en décomposant l'information en plusieurs morceaux, pour pouvoir ainsi retenir plus. Vous pouvez commencer par l'exercice de mémorisation d'un numéro de téléphone.
5. Créer des liens entre anciennes et nouvelles informations : les moyens mnémotechniques de liaison à pratiquer régulièrement.
6. Solliciter votre main opposée : effectuer des tâches avec votre main opposée, cela va pousser votre cerveau à se dépasser et cela prévient de la détérioration des fonctions cognitives liées à l'âge.
7. Interagir avec les autres : rencontrer des personnes pour éviter l'isolement et la dépression. Créer des occasions de belles rencontres, d'apprendre de nouvelles choses et de confronter ses opinions à celles des autres.

Féliciter

Nos bénévoles ont du talent !



Nous partageons les dernières newsletters et articles réalisés par nos bénévoles au service de la communauté des diplômés et des étudiants.

Egalité Professionnelle#12



Etre une femme dans le secteur de la restauration. Quelle est la place des femmes dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration ? Quelles avancées et quels obstacles rencontrent-elles encore aujourd'hui ?

Point de vue



THANK YOU

Et si la communication pouvait s'apprendre ... Katell Rapin vous propose de découvrir la Process Com.

“ La gentillesse est la noblesse de l'intelligence ”

Jacques Weber, acteur



Suivez-nous !