

# Bien communiquer et établir des relations solides virtuellement

## Comment COVID-19 change les relations

Alors que l'épidémie de Covid-19 continue de se propager dans le monde, beaucoup d'entre nous ont vu leur routine et leurs responsabilités quotidiennes bouleversées. En effet, nous sommes nombreux à jongler entre le travail à la maison et la gestion de nos responsabilités familiales.

Travailler à distance – en particulier sur une longue période – est quelque chose de nouveau pour la majorité d'entre nous. Et le fait que s'ajoute à cela l'impossibilité de voir sa famille et ses amis rend la chose encore plus compliquée. En l'espace de seulement quelques mois, beaucoup d'entre nous ont dû apprendre à travailler et à avoir des relations sociales, principalement de manière virtuelle.

Cela est un défi majeur pour un très grand nombre. Les êtres humains sont des animaux sociaux. Le fait d'avoir des relations sociales fait partie de notre ADN – même pour les plus introvertis d'entre nous. Aussi cet isolement soudain, diminuant drastiquement nos interactions physiques avec les autres, a-t-il été, pour beaucoup, source de stress et de confusion.

Dans la présente fiche d'information, nous allons voir comment bien communiquer et établir des relations solides virtuellement – car il n'y a rien de plus fondamental dans la vie, pour notre santé et notre bonheur, que la qualité et la saveur de nos relations. Cela est vrai à la fois au travail et à la maison.

## Bien communiquer et établir des relations solides au sein d'équipes virtuelles

### Quelles sont les dynamiques du travail virtuel qui compliquent les relations ?

Travailler à distance présente certaines caractéristiques uniques. Notamment, cela empêche toutes les interactions physiques (poignées de main, embrassades) qui, généralement, instaurent la confiance, le lien, et la volonté de coopérer. Lorsque les relations de travail deviennent principalement virtuelles (même avec la vidéo), il devient impossible de capter ces indices visuels et de communication non-verbale. Pourtant, habituellement, au moins la moitié de la communication se fait de manière non verbale. Pensez par exemple à l'expression de ce collègue qui exprime la confusion, à cet autre qui bouge dans sa chaise trahissant son inconfort, ou encore à celui qui a l'air d'être désintéressé lors d'une réunion. Tous ces signes deviennent beaucoup plus difficiles à percevoir en vidéo, surtout en raison de ce qu'il y a souvent un décalage qui peut donner l'impression que la personne est moins impliquée dans la conversation que ce qu'elle ne l'est en réalité. Cela est encore plus vrai lors des conversations téléphoniques.

Le travail virtuel empêche également de percevoir une grande partie du flux d'informations qui émane naturellement d'un espace de travail partagé. En effet, lorsque nous sommes sur notre lieu de travail, nous savons, sans même nous en rendre compte, sur quoi les autres travaillent, s'ils sont occupés (ou

non), etc. Toutes ces petites choses qui nous renseignent sur la situation de l'équipe. Or, tous ces indices « inconscients » ne nous parviennent plus avec le travail à distance, ce qui a pour conséquence de créer un sentiment de déconnexion, et de désynchronisation d'avec les autres membres de l'équipe.

Bien que non exhaustive, la liste ci-dessous fournit quelques conseils sur la manière de bien communiquer et d'établir des relations solides virtuellement. Beaucoup de ces conseils vous sembleront basiques ; vous avez raison : ils le sont. Mais, lorsque l'on communique de manière virtuelle, il est nécessaire d'être dans l'intention et la réflexion ; or (tout comme lorsque l'on doit prendre soin de soi et gérer son stress), les choses basiques sont souvent les plus efficaces.

### Conseils pour bien communiquer et établir des relations solides virtuellement

**1. Veillez à ce que chacun puisse participer à la discussion :** Il nous est tous arrivé d'assister à des réunions dans lesquelles seule(s) une ou deux personne(s) intervenai(en)t. Si vous avez beaucoup de réunions virtuelles, en particulier les réunions d'équipe à plusieurs, veillez à ce que tout le monde ait la possibilité de parler. Si vous êtes le/la facilitateur(-trice) de la réunion, vous pouvez par exemple mettre en place un programme afin de réserver du temps à chacun, et/ou inviter activement les membres de l'équipe à faire part de leurs idées, de leurs pensées, et de leurs préoccupations. (Attention toutefois de ne pas non plus faire sentir aux personnes qu'elles sont le point de mire, ce qui pourrait les mettre mal à l'aise – afin d'éviter cela, vous pouvez par exemple leur dire à l'avance que vous allez leur donner la parole sur un sujet particulier).

**2. Invitez/demandez activement aux membres de l'équipe à/de poser des questions :** dans une conversation quotidienne normale, nous nous posons généralement beaucoup de questions les uns les autres. Il revient donc aux managers de prêter attention au fait que les membres de leur équipe ont certainement des questions, mais qu'ils sont peut-être plus réticents à s'exprimer virtuellement qu'ils ne le seraient dans une réunion en personne.

**3. Écoutez attentivement, clarifiez et confirmez la compréhension commune :** les applications de messagerie et de tchat permettent une communication rapide et facile, mais le manque de contexte et d'autres indices verbaux/visuels facilitent les mauvaises interprétations, conduisant ainsi à des quiproquo, de la frustration, voire du ressentiment. Nous devons donc veiller à exprimer clairement notre pensée, et à écouter attentivement les autres, afin d'assurer une bonne compréhension mutuelle.

**4. Cultivez le lien entre les membres de l'équipe, autre que le lien professionnel :** l'une des plus grandes difficultés avec les relations de travail virtuelles est le fait de cultiver les liens sociaux, qui permettent de faire sentir aux membres de l'équipe qu'ils sont connectés, et qu'ils appartiennent à un groupe qui a de la valeur. Une équipe soudée, ayant le sens de camaraderie, sera plus flexible et efficace qu'une équipe sans aucun lien, en-dehors du lien professionnel. Il est donc très important de cultiver des interactions positives entre les membres de l'équipe (que ce soit via des pauses café/déjeuners virtuel(le)s, des temps de discussion avant les réunions, un humour partagé, etc.).

## Bien communiquer et établir des relations solides avec sa famille et ses amis

Il n'y a pas que les relations de travail qui sont importantes. La qualité et la santé de nos relations familiales et amicales sont également essentielles à notre santé et à notre bonheur en général, et ont une forte influence sur notre capacité à nous engager de manière productive dans notre travail. À ce titre, voici quelques conseils pour établir de bonnes relations, virtuellement, en cette période d'isolement accru :

**1. Prenez des nouvelles régulièrement :** Si vous souhaitez maintenir ou développer une relation, il est important de prendre des nouvelles de la/des personne(s) régulièrement. Pour cela, il peut être utile de programmer vos interactions avec vos proches (par exemple, un appel toutes les deux semaines aux membres de votre famille vivant à l'étranger, le dimanche matin).

**2. Faites le premier pas (soyez le premier à prendre des nouvelles) :** Si la relation est importante pour vous, soyez prêt(e) à être celui/celle qui fait le premier pas de la relation virtuelle. N'attendez pas que vos proches vous appellent/écrivent. Faites-le vous-même. Faites-le en premier. Et faites-le encore en premier la prochaine fois, même si cela ne vous semble pas « juste ». Car la plupart des gens ne sont pas très doués quand il s'agit de maintenir une relation à distance.

**3 . Partagez :** En cette période d'isolement accru, on peut parfois avoir l'impression que rien ne se passe dans nos vies et que l'on n'a rien à raconter. Si cela peut vous demander plus d'efforts de partager les petites choses de votre journée ou de votre travail avec votre famille et vos amis, le fait de savoir ce que vous faites les feront se sentir plus proches de vous.

**4. Posez des questions :** Surtout dans les périodes où nous avons l'impression de ne rien avoir à raconter, poser des questions est LA solution pour entretenir les relations. Prenez le temps de réfléchir (ou de chercher) les questions que vous pourriez poser à vos amis et à votre famille pour les faire parler, même s'ils n'ont pas fait grand-chose ce jour-là (ou COVID-19).

## Difficultés relationnelles pendant la pandémie de COVID-19

La pandémie de COVID-19 rend particulièrement difficiles les relations, *surtout les relations familiales*.

Les épreuves exacerbent les différences qui existent déjà entre les personnes en termes de capacités naturelles d'adaptation (la façon dont chacun gère naturellement le stress et la pression). En conséquence, des situations comme celles-ci peuvent soit rapprocher soit éloigner les membres de la famille.

L'épidémie de COVID-19 a transformé les actes de notre quotidien (faire les courses, aller à l'église, aller au restaurant, sortir, voir les membres de notre famille, etc.) en décisions de la plus haute importance. Depuis le début de cette pandémie, nous devons constamment évaluer le rapport situation/risque, en intégrant différentes variables, afin de décider de ce que nous pouvons, ou ne pouvons pas, faire.

Dans un tel contexte, les personnes que nous aimons vont inévitablement prendre des décisions avec lesquelles nous ne sommes pas d'accord ou à l'aise. De la même manière, les gens que nous aimons ne seront peut-être pas d'accord avec nos décisions et les risques que, selon eux, nous prenons.

## Principes directeurs pour faire face aux difficultés relationnelles pendant l'épidémie de COVID-19

Voici quelques principes qui peuvent se révéler utiles pour gérer cette période compliquée :

**Gardez à l'esprit votre priorité absolue :** Parfois (surtout quand nous pensons que nous avons « raison »), il peut arriver que nous perdions de vue ce qui est *vraiment important* dans la situation ou l'échange. Il est donc primordial de toujours se souvenir de notre priorité, et cette priorité sera souvent l'harmonie de nos relations familiales, sur le long terme (l'année prochaine, dans dix ans, etc.).

**Souvenez-vous que vous êtes dans le même bateau et que tout part certainement d'une bonne intention :** Rappelez-vous que nous sommes tous sur le même bateau et que nous affrontons tous la même tempête. Il se peut que nous ne considérions pas tous la situation selon les mêmes données, et que nous prenions des décisions différentes, mais il n'empêche que nous sommes tous du même côté et que nous avons probablement le même objectif : rester en sécurité, et protéger nos proches et les autres.

Souvenez-vous que même si nous regardons les faits différemment, que nous prenons des décisions différentes, et que nous portons des jugements différents sur les risques, les remarques, les désaccords, et les remises en question que nous recevons de la part de nos proches sont généralement motivé(e)s par l'amour, et non pas par un malin plaisir à nous rendre la vie difficile. Garder à l'esprit que les autres ont de bonnes intentions et que nous sommes tous sur le même bateau vous aidera à traverser la crise.

**Si vous n'avez pas peur de prendre des risques :** Si vous êtes du genre à n'avoir peur de rien, faites des efforts pour communiquer de manière constructive et avec amour avec les membres de votre famille qui sont plus prudents. Notamment, faites en sorte d'*écouter attentivement*. Faites en sorte de comprendre le cheminement de pensée des membres de votre famille, et ne vous contentez pas de leur dire simplement qu'ils ont tort. Respectez leur prudence, même si vous n'êtes pas d'accord avec eux. Ne vous moquez pas d'eux parce qu'ils sont plus prudents que vous.

**Si vous êtes plus prudent :** si vous êtes plus prudent, et que vous êtes inquiet ou contrarié à cause de décisions prises par certains membres de votre famille, voici quelques conseils pour communiquer de manière productive et avec amour avec les membres de votre famille qui prennent des décisions avec lesquelles vous n'êtes pas d'accord. Tout d'abord, ne les accablez pas de faits pour tenter de leur prouver qu'ils ont tort, et ne les accusez pas de leur comportement. Ce n'est pas en leur envoyant une douzaine d'articles scientifiques que vous parviendrez à les faire changer. Si vous voulez vraiment qu'ils modifient leur comportement (et surtout si vous êtes inquiet du fait que leur comportement puisse vous mettre en danger, ou mettre en danger d'autres personnes), essayez de leur faire part de vos angoisses et de votre sentiment de vulnérabilité, et de leur demander leur aide. C'est probablement le moyen le plus efficace d'obtenir leur coopération.