

Faire face au retour à la vie normale après le COVID-19

Retourner au bureau ou sortir en public après le confinement

Alors que la pandémie de COVID-19 continue de progresser, le confinement et les autres mesures de restriction se sont assouplies dans certains endroits. Par conséquent, des membres du personnel qui travaillaient à distance commencent à retourner au bureau, et (dans certains endroits) les gens commencent prudemment à reprendre tout ou partie des activités et de la routine qui étaient les leurs avant la pandémie.

Pourtant, dans la plupart des endroits du monde, les choses sont très loin de « revenir à la normale ». Depuis que la pandémie a commencé, les attentes sur la façon dont nous devrions nous comporter au travail et en public ont considérablement changé. Même si vous vous sentez prêt(e) (plus que prêt(e) !) à sortir du confinement ou à retourner sur votre lieu de travail, laisser le sanctuaire de la maison et retourner dans les espaces publics risque de vous sembler étrange, et de provoquer en vous une certaine angoisse.

Pour la plupart d'entre nous, il est impossible d'ignorer que la vie en dehors de chez nous a considérablement changé, et beaucoup d'éléments nous indiquent que le monde n'est pas aussi sûr que nous le souhaiterions actuellement. Pourtant, nous sommes, pour beaucoup, en plein processus de « retour à la normale », essayant d'appréhender la fin du confinement, et d'évaluer quelles sont les habitudes de notre « vie d'avant » que nous souhaitons/pouvons reprendre, alors que nous nous apprêtons à retourner sur notre lieu de travail. Or, tout comme nous pouvons ressentir un choc culturel inversé lorsque nous rentrons « chez nous » après avoir vécu à l'étranger pendant une certaine période, cela peut sembler stressant et déroutant.

Il peut donc être utile d'en savoir un peu plus sur les types de sentiments et de réactions que nous, ainsi que notre entourage, pouvons ressentir pendant cette phase de « retour à la normale après le COVID-19 », et ce que nous pouvons faire pour nous aider nous-mêmes, et aider les autres, à y faire face.

Réactions fréquemment suscitées par un « retour à la vie normale après le Covid-19 »

Voici quelques sentiments et réactions courant(e)s que vous pourriez connaître au cours de cette période :

- **Extrêmes prudence, vigilance, et anxiété** : Il se peut que vous vous sentiez plus prudent(e) et conscient(e) de ce que vous faites pour protéger votre santé et votre sécurité, ainsi que celles des autres. Il se peut également que vous vous sentiez davantage menacé(e) et anxieux(-euse) à l'idée ou par le fait d'être physiquement proche d'autres personnes.
- **Contrainte et sentiment de malaise** : Vous aviez peut-être l'habitude de saluer les autres physiquement (en les prenant dans vos bras, en les embrassant sur la joue, en leur faisant une tape amicale sur le bras, ou en leur serrant la main). Pourtant, désormais, la sagesse nous dicte de maintenir une distance de sécurité avec les autres, et de ne pas les toucher. Beaucoup d'autres

choses peuvent également sembler différentes. Il se peut notamment que vous vous sentiez contraint(e) par les directives concernant la distanciation physique, le port du masque, et d'autres consignes de sécurité – autant de mesures qui peuvent provoquer en vous un sentiment de malaise, d'irritation, ou d'exaspération.

- **Surcharge mentale, distraction, et oublis fréquents :** Lorsque nous nous mettons en mode « réponse à une menace », nous prêtons moins attention aux tâches du quotidien. Aussi, alors que vous vous apprêtez à retourner sur votre lieu de travail, ou à réintégrer la communauté, il se peut que vous ayez du mal à vous concentrer autant que d'habitude. Vous pourriez également ressentir une surcharge mentale ou une pression inhabituelle.
- **Confusion :** Habituellement, nous nous transmettons les uns les autres une grande quantité d'informations non verbales – notamment à travers les expressions de notre visage. Or, la plupart des muscles que nous utilisons pour ces expressions et transmettre nos émotions se trouvant sous les yeux, le port du masque peut empêcher une partie de la communication non-verbale. Vous pourriez donc vous surprendre à regarder plus attentivement les yeux d'un(e) collègue pour essayer de comprendre sa réaction – les yeux étant la seule partie du visage permettant encore la communication non-verbale. Pourtant, même si le regard transmet beaucoup d'émotions, il n'est qu'une partie de la communication non-verbale. Ne plus avoir accès à l'ensemble du visage de son interlocuteur et donc à tous les signaux de la communication non-verbale peut sembler surprenant et déroutant. Ainsi, il vous sera peut-être plus difficile de « dire » ce que vous exprimez normalement à travers vos expressions faciales, et, de la même manière, de comprendre l'expression ou le message non-verbal des autres personnes. Par conséquent, les malentendus risquent de devenir plus fréquents que d'habitude.
- **Émotivité et irritabilité :** Lorsque nous nous sentons en insécurité, stressés, et anxieux, nous devenons plus émotifs. En pratique, cela signifie souvent que nous devenons plus irritables face aux difficultés, aux contraintes et aux malentendus.
- **Tristesse et sentiment de perte :** Il est fort à parier que vous ressentiez de la tristesse et un sentiment de perte au cours de cette période. En effet, il est normal que le contact humain tel que nous le connaissons nous manque, et que nous ayons du mal à faire le deuil de nos « routines habituelles ». Pour les personnes affectueuses, qui aiment être avec les autres, et naturellement enclines au contact social, certaines des nouvelles restrictions et directives seront particulièrement difficiles.

Qu'est-ce qui peut nous aider ?

Avoir un état d'esprit sain et des attentes réalistes (vis-à-vis des situations et de nous-mêmes) sont des éléments essentiels pour faire face à une telle situation. Voici certaines des choses auxquelles nous devons nous **attendre** et dont nous devons nous **rappeler** afin d'être dans de meilleures conditions pour gérer la situation :

- **Attendez-vous à ce que les choses soient différentes et provoquent en vous des sentiments différents :** Cela peut sembler évident, mais il est important de nous rappeler que les choses *seront* différentes et qu'elles ne provoqueront plus en nous les mêmes sentiments. Or, cette différence entre nos attentes et la réalité provoque beaucoup de frustration et d'anxiété. Il n'est pas toujours

possible de prendre conscience de cette différence lorsque nous faisons face à une situation inconnue (comme le fait de sortir du confinement imposé dans le cadre d'une pandémie mondiale toujours en cours), mais cette différence aura moins d'impact si nous nous y préparons.

- **Attendez-vous à voir de l'anxiété sur votre lieu de travail, en vous-même et chez les autres :** Dans la continuité du point précédent, attendez-vous à vous sentir déstabilisé(e) et anxieux(-euse), et à ce que cela transparaisse dans votre comportement, et celui des autres. Si nous nous *attendons* à ressentir davantage de distractibilité, d'irritabilité, d'impatience, et d'émotivité, nous ne serons pas surpris lorsque nous remarquerons que des collègues (ou nous-mêmes) ont des réactions qui semblent disproportionnées par rapport à la situation, ou semblent plus irritables et moins amicaux. Or, en sachant à l'avance que nos collègues risquent d'être davantage stressés et vulnérables (et qu'il ne s'agit ni de fainéantise ni de méchanceté de leur part), nous pourrions faire preuve de davantage de compréhension, d'empathie, de compassion, et de patience dans les moments difficiles.
- **N'oubliez pas que certaines des restrictions actuelles sont temporaires :** Dans une période comme celle que nous vivons, nous pouvons avoir tendance à nous concentrer uniquement sur les tracas et l'inconfort d'un mode de vie plus contrôlé. Pourtant, nous devons garder à l'esprit que cette période d'hypervigilance et de restriction est nécessaire, mais *temporaire*. Les efforts (pénibles) que nous faisons actuellement – distanciation physique, port du masque, et horaires de travail irréguliers – nous aideront à faire face à la pandémie avec le moins de dommages possible. En effets, ces mesures visent à minimiser le nombre de patients dans les hôpitaux afin que la situation soit plus facile à gérer, à faire en sorte que les médecins et les infirmières soient moins sous pression, et à assurer la sécurité de la communauté.
- **N'oubliez pas que nous nous adapterons :** Nous nous adapterons assez rapidement à la nouvelle « normalité publique ». Par exemple, pendant les tous premiers jours de sortie ou de retour au travail, il se peut que vous soyez surpris(e) de voir autant de vos collègues avec la moitié de leur visage couvert par un masque. Mais vous vous y habituerez probablement, tout comme beaucoup d'entre nous se sont habitués à voir des gens porter des masques dans les lieux publics.
- **Attendez-vous à ce que les malentendus deviennent plus fréquents :** Particulièrement en cette période, avec un stress accru et le port du masque, les malentendus vont devenir plus fréquents. Pour aider à résoudre ce problème, faites en sorte de communiquer clairement. N'hésitez pas à poser des questions afin de bien comprendre ce qui vous est demandé, et à répéter les choses aux autres afin d'être le plus clairs possible.
- **Rappelez-vous que l'anxiété finira par disparaître :** Rappelez-vous que l'anxiété que vous ressentez à l'idée de sortir de chez vous, de retourner au bureau, etc., disparaîtra avec le temps (et que, dans le cas où elle ne disparaîtrait pas, des solutions de soutien existent).

Ce que vous pouvez faire

Voici quelques conseils supplémentaires que vous pouvez appliquer pour vous aider à faire face à cette période :

- **Maîtriser votre anxiété en restant actifs et en vous concentrant sur ce que vous pouvez contrôler :** Cela vous aidera à vous concentrer sur ce que vous contrôlez. Appliquer les précautions afin de

gérer le risque, et prendre soin de votre santé mentale, sont des éléments essentiels pour vous sentir davantage en sécurité, en contrôle, et plus heureux(-euse).

- **Modifiez votre « régime d'information » afin de réduire votre consommation de Covid-19 :** Passer du temps à lire des témoignages alarmants, des récits d'horreur, et des histoires déchirantes à propos du Covid-19, ne fera certainement qu'augmenter votre anxiété – en tout cas, cela ne la réduira pas. En outre, il est peu probable que vous appreniez des choses qui vous aideront réellement en lisant ce genre d'informations. Il est donc important que vous en limitiez votre consommation, et que vous vous concentriez sur des choses qui vous éloignent de vos peurs.
- **Prenez les choses les unes après les autres :** Si vous le pouvez, recommencez doucement à faire les choses que vous faisiez avant. En agissant étape par étape, une activité à la fois, vous deviendrez de plus en plus confiant(e) tout en développant votre sentiment de sécurité.
- **Soyez patient(e) et courtois(e) (avec vous-même et les autres) :** Si certaines choses vous dérangent, ou si les personnes sont trop près de vous, faites preuve de patience. En cette période où toutes nos habitudes et la manière dont nous interagissons ont soudainement volé en éclats, il y aura forcément des moments où nous oublierons de respecter les nouvelles normes. Par exemple, les habitudes de salutations sont difficiles à casser ; il y aura très certainement des cas dans lesquels nous nous apprêterons à saluer physiquement notre interlocuteur, avant de nous rappeler que cela représente un risque et n'est plus possible. Si cela se produit, interrompez votre élan et présentez vos excuses. En outre, ne soyez pas gêné(e) si vous oubliez de garder vos distances, et ne prenez pas mal le fait que quelqu'un s'éloigne de vous. Souvenez-vous que tout le monde fait des erreurs. Être inutilement dur(e) avec vous-même ou les autres ne fera qu'ajouter au stress.
- **Compensez le manque de communication non-verbale :** Avec le port du masque, n'hésitez pas à compenser la perte de signaux non verbaux en vous exprimant davantage, afin de faire en sorte que les gens comprennent vos pensées et vos intentions. Par exemple, nous allons tous devoir faire preuve de créativité, et trouver des façons différentes et moins physiques de dire bonjour et au revoir. Nous allons devoir parler davantage pour exprimer ce que nous ressentons en voyant quelqu'un.
- **Décomposez le travail en plusieurs parties :** Si vous vous sentez distrait(e) ou dépassé(e), et que vous ne savez pas par où commencer, faites une liste des choses que vous avez à faire et décomposez-les en plusieurs petites tâches, plus faciles à gérer. Faites des listes claires des choses que vous avez à faire, et utilisez d'autres stratégies pour vous aider à vous concentrer et à tracer une voie claire pour accomplir votre travail.
- **Appliquez une méthode de gestion de votre stress :** Lorsque nous sommes soumis à un stress supplémentaire, il devient encore plus important de faire des choses pour prendre soin de notre propre bien-être.
- **Parlez à un professionnel :** Si vous sentez que votre anxiété est extrêmement élevée et/ou ne disparaît pas, essayez de participer à un programme en ligne réputé pour gérer l'anxiété. Demandez conseil à votre médecin ou à un psychologue spécialisé dans la gestion de l'anxiété.

Conseils aux managers

La recherche montre que l'incertitude conduit au stress et à l'anxiété. Si vous êtes manager, il est important que vous soyez aussi transparent(e) que possible, en fournissant des informations très claires sur ce qui va se passer. Voici quelques éléments dont vous devez particulièrement tenir compte lorsque vous cherchez à soutenir les personnes placées sous votre responsabilité :

- **Indiquez les mesures prises pour protéger la santé et la sécurité** : Informez-vous sur les mesures prises pour protéger la santé et la sécurité, et sur les nouvelles réglementations en vigueur (p. ex., en matière de nettoyage, de distanciation physique, de port du masque, de circulation dans les bureaux, etc.), et communiquez-les clairement et calmement au personnel.
- **Fournir une vision claire et des directives (et communiquez sur ce qui CHANGE et ce qui NE change PAS)** : Aidez les personnes placées sous votre responsabilité à comprendre à quoi va ressembler leur lieu de travail (au moins à court et à moyen terme). Informez-les des changements prévus, et soyez très clair(e) sur ce qui va CHANGER et ce qui NE va PAS changer. Rassurez-les le plus possible sur la sécurité de leur emploi, et à leur capacité à s'adapter aux nouvelles attentes professionnelles et aux changements. Informez-les également de la manière dont vous prévoyez de continuer à communiquer, et consultez-les au sujet de tout changement futur.
- **Invitez les personnes sous votre responsabilité à partager leurs idées sur la façon de faire face au changement** : Les personnes sous votre responsabilité auront des besoins et des désirs différents quant aux aménagements sur le lieu de travail et les nouveaux horaires. Si vous le pouvez, consultez-les sur les décisions qui auront un impact pour elles. Certaines entreprises/organisations mènent des enquêtes auprès du personnel jusqu'à une fois par semaine, afin de savoir comment les membres du personnel se sentent et recueillir leurs commentaires.
- **Encouragez un comportement responsable et respectueux** : Les managers font figure de proue en période de changement et de bouleversement. Il est donc important que, en tant que manager, vous suiviez les directives de votre entreprise/organisation, et que vous donniez l'exemple d'un comportement responsable et respectueux sur le lieu de travail. En effet, les membres du personnel n'ayant pas le modèle de leur manager seront moins enclins à appliquer les mesures sanitaires de protection (et s'en sentiront moins capables).
- **Consultez de manière proactive les personnes sous votre responsabilité afin de savoir ce qu'elles ressentent, et réservez du temps pour discuter avec elles de l'adaptation à la « nouvelle normalité » (à la fois individuellement et en réunion)** : Il est conseillé aux managers de consacrer du temps, lors des réunions, pour discuter de l'adaptation à la « nouvelle normalité » sur le lieu de travail, et d'inviter les personnes sous leur responsabilité à partager des idées sur la façon de faciliter la transition. En effet, tout comme le confinement a été un changement majeur, le retour sur le lieu de travail le sera également. Or, les membres du personnel seront soulagés de pouvoir parler de ces changements les uns avec les autres. En outre, le fait que les managers s'intéressent à ce qu'ils ressentent aidera les membres du personnel à avoir l'impression d'être soutenus et connectés. Voici quelques questions que les managers peuvent poser :
 - Comment ça va aujourd'hui ?

- Comment avez-vous vécu le retour au travail ? En quoi cela a-t-il été facile ou difficile ?
- Qu'est-ce que cela vous fait de porter un masque ?
- Puis-je faire quelque chose pour vous aider ?

Parlez-en...

Pourquoi ne pas discuter davantage de cela avec vos collègues et vos amis ? N'hésitez pas à leur envoyer la présente fiche d'information et à utiliser notre brochure qui l'accompagne, « *Guide de discussion : Faire au retour à la vie normale après le COVID-19* » pour discuter de vos expériences les uns avec les autres.