

Loin des yeux, loin du cœur?

Les relations sociales et les interactions avec les collègues de travail sont essentielles pour le bien-être et la performance des collaborateurs¹. Les interactions sociales et la coopération au travail sont des aspects qui favorisent la santé². L'absence d'échanges au sein d'une équipe est source de stress, qui se répercute sur le travail en équipe³.

Le manque d'échanges modifie l'ambiance au sein d'une équipe. L'équipe est une construction qui s'appuie sur la qualité de la communication et les interactions perçues à titre individuel⁴. Le travail en home office perturbe la satisfaction des besoins de reconnaissance sociale, d'acceptation et d'appartenance à un groupe⁶. La difficulté ou l'impossibilité de satisfaire, dans le contexte du travail, les besoins de créer et d'entretenir des relations sociales peut avoir des conséquences négatives en termes de santé⁵. L'utilisation active des canaux de communication à disposition permet de prévenir les effets négatifs au niveau de la satisfaction au travail et de la cohésion de l'équipe. Les échanges avec les membres de l'équipe peuvent avoir lieu en ligne, par téléphone ou par chat, et être compensés par des rendez-vous en privé. Il est donc important que les collaborateurs sachent utiliser les outils de communication en ligne et développent leurs compétences dans ce domaine. Ils doivent par ailleurs s'interroger sur leur capacité à se servir de ces outils de façon autonome. Les entreprises doivent veiller à ce que tous les collaborateurs puissent accéder facilement aux données et aux différentes tâches. La collaboration au sein d'une équipe ne se définit pas uniquement via les processus informels et le soutien émotionnel⁷. Le support des collègues, les projets menés en commun et l'expérimentation conjointe de succès et d'échecs contribuent également à la dynamique formelle. Les échanges sont essentiels pour la motivation.

Faits

- Les relations sociales et les interactions avec les collègues et les supérieurs sont essentielles pour le bien-être et la performance.
- Les nouveaux médias en ligne et le téléphone permettent de maintenir la communication.
- En cas de longue absence, il est essentiel que les collaborateurs puissent accéder simplement aux données et aux différentes tâches.
- Les relations privées sont importantes et permettent de compenser le manque de contacts pendant les horaires de travail.

Opportunités

Avec la crise du coronavirus, de nombreux collaborateurs ont été contraints de se confronter à l'utilisation des outils de travail en ligne. En développant leurs canaux de communication, les entreprises ont instauré de nouvelles formes d'échanges. Les équipes ont elles aussi dû s'adapter et trouver – après une phase de transition – de nouveaux moyens de collaborer.

L'utilisation de moyens de communication simples et une formation adéquate sont essentielles pour maintenir la cohésion des équipes à distance. Pour favoriser la collaboration, les entreprises peuvent introduire des temps d'échanges pour les équipes ou les projets, ou des événements sociaux récurrents. Les contacts dans la sphère privée peuvent compenser les contacts sociaux réduits au travail.

Risques

Il peut arriver que les collaborateurs en home office aient le sentiment de toujours être joignables. Pour nombre de personnes, cet impératif du «toujours en ligne» est une source de stress et constitue un frein à l'autonomie. Paradoxalement, peu de gens exploitent le fait d'être souvent en ligne pour des échanges sociaux. Il peut en résulter un sentiment d'isolement social et de solitude, avec des conséquences néfastes pour la santé psychique et physique.

Sources

¹ Schulze, H., et Gobeli, S. 2011

² Richter, G. 2000

³ Drössler, S., et al. 2016

⁴ Sinokki, M., et al. 2009

⁵ Baumeister, R. F., et Leary, M. R. 1995

⁶ Pereira, D., et Elfering, A. 2014

⁷ Bacharach, S. B., et al. 2012

Offres de GSE

- Gestion des présences et des absences à distance
- Un encadrement sain par le changement
- Résilience
- Stress
- Détox numérique