

Le mal du siècle :

VOUS ÊTES INCAPABLE DE PARTIR EN VACANCES SANS VOTRE ORDINATEUR PORTABLE ? VOUS VÉRIFIEZ VOS MESSAGES SUR VOTRE TÉLÉPHONE PORTABLE TOUTES LES CINQ MINUTES ? VOUS FRAPPEZ DU POING SUR VOTRE BUREAU LORSQU'UNE PAGE WEB MET PLUS DE CINQ SECONDES À S'OUVRIRE ? DIAGNOSTIC : IL SE PEUT QUE VOUS SOUFFRIEZ DE TECHNOSTRESS. LE D^R JANEL GAUTHIER, PSYCHOLOGUE ET PROFESSEUR TITULAIRE À L'ÉCOLE DE PSYCHOLOGIE DE L'UNIVERSITÉ LAVAL, ANALYSE CETTE ÉTRANGE MALADIE BIEN DE NOTRE ÉPOQUE... ET OFFRE – HEUREUSEMENT – DES CONSEILS POUR EN GUÉRIR.

[PRÉVENTION AU TRAVAIL] COMMENT LE TECHNOSTRESS PEUT-IL NOUS « CONTAMINER » ?

[D^R JANEL GAUTHIER] Il survient lorsqu'on perd le contrôle des technologies de l'information et des communications (aussi connues sous le nom de TIC) que l'on utilise au quotidien. Plusieurs situations permettent de reconnaître si on est maître ou esclave des technologies : si on retarde l'heure du coucher pour prendre ses courriels avant de se mettre au lit, si on apporte son ordinateur portable en vacances, si on se réveille la nuit parce qu'on vient de se rendre compte qu'on a oublié de répondre à un message, si on abandonne le travail en cours pour répondre aux courriels qui viennent d'entrer...

[PT] LES TIC PEUVENT DEVENIR DES ENNEMIES, EN QUELQUE SORTE ?

[JG] Oui, même si en fait, elles sont là pour nous servir. Par exemple, les logiciels de traitement de texte permettent de gagner un temps fou. Le danger, c'est quand NOUS devenons à leur service. Car les technologies ont plusieurs défauts qui peuvent devenir problématiques. Elles sont envahissantes (voilà pourquoi on demande régulièrement aux gens d'éteindre leur cellulaire avant une pièce de théâtre), exigeantes (pensez aux innombrables mises à jour), sources de frustration (un jour ou l'autre, une défaillance survient)... Elles peuvent donc nous épuiser, soit par le technostress, soit par la technophobie,

voire engendrer une fatigue chronique. Bref, elles peuvent mettre en danger notre santé.

[PT] LE TECHNOSTRESS EST DONC DANGEREUX ?

[JG] Il faut savoir que le stress en soi n'est pas malsain : c'est une activation de notre organisme par un stimulus ou une réaction à un stimulus. Plus le stimulus ou la réaction au stimulus sont grands, plus le stress augmente. Et c'est quand il devient excessif que le stress peut être « dangereux ». Il rend notamment vulnérable à de nombreux problèmes : troubles cardiaques, maux de dos, cancers, problèmes d'alcool ou de drogue... Les gens très stressés sont aussi deux à trois fois plus à risque de contracter des problèmes de santé mentale.

Au travail, plusieurs facteurs engendrent du stress : contraintes de temps, pénurie de personnel, surcharge de travail, système complexe, nouvelles connaissances à assimiler, conciliation travail-famille... Et c'est encore pire chez les personnes minutieuses, rigoureuses, perfectionnistes, qui ont un sens élevé des responsabilités ou qui veulent à tout prix contrôler la situation.

À cela vient donc s'ajouter le technostress, qui peut être causé par plusieurs facteurs : la surcharge d'information ou de communications, le changement continu et rapide, nos attentes et nos croyances (par exemple, penser que nous devons répondre à nos courriels le plus rapidement possible), l'intrusion



Photo : Roch Thérioux

« Il n'y a aucun signe de ralentissement dans l'évolution des technologies de l'information et des communications (TIC). Alors on a le choix, soit on est maître, soit on est esclave. » D^r Janel Gauthier

ou l'envahissement (des gens joignables en tout temps, on en connaît tous), le sentiment de dépendance, de vulnérabilité, ainsi que la phobie ou l'inconfort.

[PT] ÇA N'IRA SÛREMENT PAS EN S'AMÉLIORANT...

[JG] Non, en effet : il n'y a aucun signe de ralentissement dans l'évolution des TIC. Alors on a le choix : soit on est maître, soit on est esclave. On s'adapte ou on résiste. Les effets des TIC dépendent des choix qu'on fait dans son quotidien.

[PT] JUSTEMENT, QUELS CHOIX CONVIENT-IL DE FAIRE POUR VIVRE SAINEMENT DANS L'UNIVERS DES TIC ?

[JG] D'abord, on peut choisir de réduire la quantité d'information qu'on introduit dans sa vie. Ce n'est pas nécessaire d'être abonné à trois journaux

LE TECHNOSTRESS

et cinq revues, qu'on ne lit pas de toute façon. Et au bureau, on évalue le matériel à lire et on le sépare en trois piles : « à lire absolument et rapidement », « à lire plus tard » et « à lire si jamais je trouve le temps » (celle-là, aussi bien la jeter tout de suite). Il importe aussi de se rappeler qu'on n'est pas tenu de tout savoir : si on fait une recherche sur un sujet dans Internet, c'est sûr qu'on pourrait y passer des heures. Alors on se fixe un temps limite, et on le respecte. On met aussi fin au *multitâche* en s'occupant d'un seul projet à la fois. Et on évite d'avoir plusieurs fenêtres ouvertes sur son écran d'ordinateur. On n'a pas besoin de tout ça.

Pour le courriel, on peut choisir d'établir des priorités. On classe ses messages dans différents dossiers afin de garder sa boîte de réception relativement vide. Et idéalement, on fait bon usage de la touche Supprimer... Plus important encore, on limite le nombre de fois qu'on vérifie ses messages. Une des bonnes façons d'y arriver est de ne pas garder son logiciel de courriel ouvert en tout temps. De toute façon, est-ce qu'on veut vraiment être interrompu à tout moment dans son travail? Je suggère aussi aux gens de ne pas prendre leurs courriels le soir lorsqu'ils sont à la veille d'aller se coucher : s'il y a un message important ou grave, ils risquent d'avoir plus de difficultés à s'endormir ou d'y penser une bonne partie de la nuit.

Nous avons parfois des croyances qui nous empoisonnent la vie et nous causent inutilement du stress. Nous pouvons nous libérer de la tyrannie de ces croyances en les modifiant : oui, nous avons droit à des plages horaires sans interruption. Oui, nous pouvons contrôler qui a accès à nous. Non, nous n'avons pas besoin de posséder tous les nouveaux appareils de communication. Oui, nous pouvons répondre à nos courriels et à nos messages téléphoniques quand il NOUS convient de le faire. Et pourquoi ne pas oser nous débrancher de temps à autre? Personne n'en meurt, et ça permet de réaliser que le monde peut survivre un moment sans nous. Sans compter que c'est un bon test : si

on se sent en sevrage, c'est qu'on n'est pas en contrôle.

[PT] ET À CEUX QUI NE TOLÈRENT PAS LES DÉLAIS D'ATTENTE, QUE CONSEILLEZ-VOUS?

[JG] Il est important d'adapter nos attentes par rapport aux technologies : leur fiabilité n'est pas absolue, et il n'y a rien d'instantané. Parfois, c'est long. Alors on accepte à l'avance les imprévus, on dédramatise. Et au lieu de les subir, on tire profit de ces moments d'attente pour aller aux toilettes, pour relaxer...

[PT] LES TIC PEUVENT AUSSI STRESSER LES GENS QUI NE SONT PAS TRÈS À L'AISE AVEC LEUR FONCTIONNEMENT.

[JG] Tout à fait. Mais on peut développer une plus grande confiance en soi par rapport aux TIC. On y parvient en demandant de l'aide à un collègue si on se sent dépassé. On peut aussi demander du soutien, des trucs à des amis : on a tous des spécialistes des TIC dans notre entourage... Lire des livres pour

débutants est aussi utile. Il est important de se donner le temps d'apprendre. L'entraînement est la clé du succès!

[PT] MODIFIER NOTRE FAÇON DE PERCEVOIR LES ÉVÉNEMENTS, EST-CE AUSSI UNE FAÇON DE VAINCRE LE TECHNOSTRESS?

[JG] C'est une façon de vaincre le stress en général, et c'est très bénéfique. Car vous savez, nos émotions sont déterminées par notre perception des événements et ce que nous nous disons par rapport à ces événements, non par les événements eux-mêmes. Ce sont nos pensées négatives et irrationnelles qui engendrent des émotions négatives... Donc, on peut dédramatiser en se disant « Oui, c'est désagréable, mais est-ce vraiment une catastrophe? » Éviter la pollution mentale est aussi utile : les « je dois », « il faut », « c'est terrible », « je ne mérite pas ça », « c'est ma faute », sont à éliminer de notre vocabulaire. Ça nous aidera à gérer le stress à long terme... et le technostress aussi, car rappelez-vous : le pire est à venir. Le choix nous appartient! **PT**

PAR SOPHIE MARCOTTE



Rien ne sert de s'emporter contre les nouvelles technologies : leur fiabilité n'est pas absolue. Alors, on accepte à l'avance les imprévus. Plus important encore, on limite le nombre de fois qu'on vérifie ses messages. Pour résister à la tentation, il est conseillé de ne pas garder son logiciel de courriel ouvert en tout temps.