

Étiquette des communications en ligne

Véronique Grenier – Département de philosophie

Voici une étiquette des communications en ligne pour aider les enseignantes et les enseignants à diminuer la charge et la fatigue cognitives.

Mise en contexte

En enseignement à distance, le temps passé devant un écran pour enseigner, encadrer, corriger et échanger a augmenté considérablement. La quantité de communications écrites peut également être accrue. Cela peut provoquer une fatigue mentale et une surcharge cognitive [Lachaux, 2018] dont nous devons tenir compte pour éviter les conséquences qui peuvent les accompagner (enjeux de concentration et d'attention [Kirschner et De Bruyckere, 2017], augmentation du stress, etc.). C'est pourquoi il est pertinent de se pencher sur ces impacts du numérique sur les enseignantes et les enseignants, de même que sur les étudiantes et les étudiants. Il est également opportun de travailler sur des outils qui permettraient d'en diminuer les effets négatifs.

Voici une étiquette des communications en ligne simple à mettre en place et facile à appliquer. Cette étiquette comporte les avantages suivants :

- Diminue la quantité d'information échangée et le nombre de notifications reçues [Baillet, 2019] et la tendance à faire plusieurs tâches en même temps et de passer rapidement d'une tâche à une autre (*multitasking/multitasking*);
- Diminue la fragmentation de l'attention;
- Atténue les aspects négatifs de la culture de l'instantanéité (devoir communiquer « à l'instant » et recevoir une réponse « dans la minute »);
- Favorise la quiétude mentale en réduisant l'épuisement et la surcharge cognitive;
- Permet des échanges plus harmonieux et développe un sens de la bienveillance envers les autres;
- Aide à établir une distinction entre les heures de travail et le nombre d'heures consacrées à la vie personnelle dans un contexte de télétravail.

Étiquette des communications en ligne

Les comportements suivants sont à privilégier dans le cadre des échanges à l'écrit et pourraient être inclus dans les plans de cours :

- Avant d'écrire à mon enseignante ou mon enseignant, je m'assure d'avoir bien lu, voire même relu, tous les documents qui ont été mis à ma disposition (incluant le plan de cours) et dans lesquels les réponses à mes questions peuvent se trouver. Ceci est particulièrement vrai pour les questions concernant les consignes d'un travail.
- J'écris à mon enseignante ou mon enseignant durant les heures de travail, soit entre 8h30 et 17h, du lundi au vendredi. Entre temps, je formule clairement mes questions pour être en mesure de les envoyer au moment opportun :
 - Je prends le temps de noter l'ensemble de mes questions et de les formuler dans un seul envoi et j'évite de multiplier les messages.
 - J'évite les messages du type « Je ne comprends rien. » et je formule clairement ce que je ne comprends pas. Cela permet à mon enseignante ou mon enseignant de faire une intervention plus efficace et évite d'entamer une série d'échanges de communications.
 - Je fais preuve de courtoisie dans mes échanges. Mes messages débutent par « Bonjour » et se terminent par « Merci! », ou encore par « Bonne journée! ».
- J'attends de 24 à 48 heures avant d'obtenir une réponse, surtout la fin de semaine. Je n'écris pas à mon enseignante ou mon enseignant à l'intérieur de ce délai pour reposer mes questions ou pour vérifier si le message a été reçu.

Références

BAILLET, Sylvain (professeur de neuroscience et de génie biomédical à l'Institut neurologique de Montréal et à l'Université McGill), « Quelles conséquences les sonneries et les notifications ont-elles pour la santé », Radio-Canada, 12 avril 2019.

KIRSCHNER, Paul A. et Pedro DE BRUYCKERE. « The Myths of the digital native and the multitasker », *Teaching and Teacher Education*, no 67, 2017, p. 135-142.

LACHAUX, Jean-Philippe. « Éviter la surchauffe cérébrale », *Cerveau et psycho*, no 97, 21 février 2018.