

# II - Un pas pour s'organiser . . . Le téléphone

Texte de: Denis Ouimet

Président de Burefor Inc. (Bureau de recherche et de formation en gestion).

## GESTE HUMANITAIRE

Merci **M. Bell**, votre invention est un instrument fantastique; le téléphone a accéléré énormément les communications et constitue un élément moteur des progrès de la science moderne dont tout être humain peut tirer profit.

Mais cet instrument peut aussi **me** dominer, **me** rendre esclave ou, pire encore, faire de moi un **monstre**.

## SERVICE OU NUISANCE?

Dans notre société, un individu moyen passe **une année de sa vie** au téléphone . . .

Des études nous révèlent que les Canadiens sont les plus grands utilisateurs de cet appareil.

Dans le monde organisationnel, il est aussi très utilisé; le gestionnaire y consacre beaucoup de son temps, jusqu'à . . . 25% . . . 1/3 de ce temps s'écoule en attente.

La "**téléphonite**" est une maladie occupationnelle dont les symptômes sont des gestes comme:

- a) les conversations répétitives
- b) la réponse aussitôt que ça sonne
- c) un sentiment inconscient de sécurité et de puissance
- d) l'écoute passive

Malgré tout, même si plusieurs se plaignent des effets néfastes du téléphone sur leur efficacité, tous sont quand même d'accord pour le considérer comme un mal nécessaire.

## MAIS IL Y A DES REMÈDES

### On peut guérir la téléphonite . . .

#### PARLE, PARLE, JASE, JASE

On parle, on parle, on parle . . . et *le temps passe* . . .

Si on résumait la conversation, quelques lignes à peine suffiraient à contenir l'information reçue.

- **Savoir qui parle**
- **Savoir quoi dire**
- **Savoir pourquoi on téléphone**

"**Boujour . . . Tu te souviens de moi? . . .**"

N'ayez pas peur de vous identifier, celui ou celle qui reçoit l'appel saura à qui il a affaire et ainsi *ira droit au but*.

## "Il fait beau aujourd'hui . . ."

Plusieurs ne se sentent pas habiles avec le téléphone, *on ne sait pas par quel bout commencer*, on parle de la température, de l'état de santé, de sa vie sociale.

Pourquoi ne pas indiquer tout de suite l'objet de la conversation . . . ?

Notez ce que vous voulez dire, cela vous évitera de vous répéter et de "tourner en rond".

Sachez pourquoi vous utilisez le téléphone à ce moment précis et pour ce type de communication. N'écrivez jamais lorsque vous pouvez téléphoner et ne téléphonez jamais lorsque vous pouvez communiquer en présence de l'autre.

## UNE SEULE CHOSE À LA FOIS

**Ne soyez pas dupes**, . . . ne croyez pas que celui qui appelle a un droit légitime sur l'emploi de votre temps.

Vous avez organisé votre journée, les tâches, les rencontres, les visiteurs; ne laissez pas bousculer votre horaire par une sonnerie.

Un jour j'étais chez un ami, à un rendez-vous fixé à l'avance, soudain le téléphone sonne; il allonge le bras et ajuste la sonnerie pour qu'elle ne nous dérange plus. Lorsque je lui ai demandé pourquoi il avait fait cela, il m'a répondu: "*Je ne fais qu'une seule chose importante à la fois*, actuellement je travaille avec toi".

Certains doivent même s'expatrier, sortir de leur bureau, pour pouvoir travailler en paix; s'ils s'en vont, pourquoi alors ont-ils des bureaux?

## ATTENTION AU MONSTRE

Le monstre ce n'est pas l'invention, ce n'est pas l'appareil, c'est peut-être moi, quelquefois.

On doit être prudent, car le téléphone peut engendrer un monstre.

Ne vous est-il jamais arrivé de converser au téléphone avec quelqu'un qui donne une impression d'agressivité et par la suite, rencontrer cette personne et découvrir en elle un individu gêné et retiré?

Une voix amplifiée et une conversation face à face fournissent deux impressions différentes à celui qui écoute.

La distance et l'éloignement physique fournissent des défenses et des armes dangereuses; on se sent en **sécurité**, on ne voit pas les réactions de l'autre. On est **puissant**: je peux tout dire . . . ou presque, et s'il veut comprendre . . . **IL DOIT SE TAIRE ET ÉCOUTER**.

### ÉCOUTE ACTIVE

Certains utilisent cette invention comme un moyen de se défouler... comme un moyen de faire disparaître les tensions, le stress.

N'encouragez pas les gens à pleurer sur votre épaule. Au travail, cet appareil ne doit pas servir de "HOT LINE"

Soyez ferme, participez à la conversation, identifiez les raisons de l'appel, identifiez l'aide, le support et/ou l'information que vous pouvez fournir.

Il faut aider l'autre à découvrir l'importance de son temps et aussi du vôtre.

Il faut aider l'autre à prendre conscience que la conversation téléphonique est une "rencontre" souvent impromptue.

#### Les miens et ceux des autres

Je reçois des appels de l'intérieur et/ou de l'extérieur de mon organisation et aussi j'en fais à l'intérieur et/ou à l'extérieur de mon organisation.

Il est **urgent de prendre conscience** de la puissance d'intrusion de cette invention.

On a un penchant naturel à répondre à une sonnerie de téléphone. Nos secrétaires ne savent pas, trop souvent, la nature de l'appel et à peine le nom de celui qui demande à être entendu. Dans ce cas, elles s'empressent de nous passer les appels.

Certains petits malins profitent de ces penchants et habitudes pour obtenir ce qu'ils veulent. Le scénario est simple. Je me dirige vers le bureau de Marcel, sans rendez-vous, pour obtenir certaines informations. La porte est fermée; sa secrétaire me dit qu'il a un visiteur. Cela me dérange... Je retourne à mon bureau et j'utilise mon téléphone; très souvent, ça marche... il me répond.

### LES MESSAGES

L'autre jour, c'était un mardi, André téléphone à mon bureau. J'étais absent; ma secrétaire lui demande de laisser un message.

Avec peine, elle lui soutire son nom et le numéro de téléphone où je pouvais le rejoindre.

Le lendemain matin, je téléphone chez André; il était absent. Ne sachant pas l'objet de son appel, je laisse mon nom à sa secrétaire en lui indiquant que la veille il avait essayé de me rejoindre.

Le jeudi se passe sans nouvelles. Vendredi vers 10 h 15, alors que j'étais en réunion, André téléphone et laisse le message suivant: "Je devais te voir lundi prochain à 9 h. J'aimerais, à la place, te rencontrer à

10 h. 15. Si tu es d'accord, rappelle-moi."

Après le dîner, en vérifiant mes appels, je vois celui d'André. J'avise aussitôt ma secrétaire de confirmer le nouveau rendez-vous.

Que se serait-il passé si André, la première fois, avait laissé un message: "Je dois reporter notre rendez-vous à 10h15, au lieu de 9h tel que convenu. Si je n'ai pas de tes nouvelles dans 24 heures, tu acceptes. Sinon, fixe un autre moment."

On aurait pu ainsi sauver trois appels et plus de 15 minutes de TEMPS RARE.

### NE PAS RÉPONDRE . . . TOUT DE SUITE

Un appel téléphonique arrive souvent d'une manière inattendue, alors qu'on fait autre chose.

Un appel porte souvent sur un sujet qui ne nous préoccupe pas en ce moment.

Un appel demande des informations qu'on ne sait peut-être pas par coeur ou pour lesquelles on n'a pas la documentation sous la main.

Ne pas répondre tout de suite permettra:

- de choisir un moment propice
- de conserver l'attention maximale à chaque activité que j'accomplis
- de recueillir toute l'information nécessaire
- **de contrôler ce que je fais**

### QUELQUES REMÈDES

Pour guérir la "téléphonite", on peut utiliser des remèdes tels:

- Vérifier si le téléphone est le meilleur mode de communication à ce moment précis
- Noter ce qu'on veut dire
- S'identifier rapidement
- Aller droit au but
- Indiquer les raisons de l'appel
- Préciser l'aide, le support ou l'information à obtenir ou à fournir
- Participer à la conversation
- Laisser des messages
- Formuler un message qui n'exige pas de rappel
- Ne pas répondre au téléphone . . . tout de suite
- Profiter de l'assistance de votre secrétaire
- Aménager durant la journée des périodes pour analyser les appels reçus
- Consacrer du temps pour les appels à des moments stratégiques de la journée
- Utiliser judicieusement les aides électroniques et les services professionnels □