



par
Laurence MALÈS
 DyLeaM (Dynamic Learning Management)
 Consulting en formation

L'humour, une arme redoutable

CERTAINES SITUATIONS PROFESSIONNELLES SONT PARFOIS GÊNANTES ET, POUR S'EN SORTIR, RIEN NE VAUT MIEUX QU'UN PEU D'HUMOUR. DÉMONSTRATION EN CINQ HISTOIRES VÉCUES...

Quand l'humour permet d'avancer

MAIL CONFIDENTIEL ET MAILING LIST

Nous sommes dans un grand groupe de plus de 12 000 collaborateurs. Sophie, responsable de la communication, est en plein divorce. Le moment est venu pour elle et son époux de se répartir le mobilier. Sophie vient de recevoir de son futur « ex-mari », par le biais de sa messagerie électronique, une proposition qui lui semble malhonnête. La réception du message a bien sûr fait monter chez Sophie le stress développé depuis de longs mois sur le plan personnel. Et ce stress se rajoute aux affaires courantes puisque ce jour, après relecture de son président, Sophie doit envoyer à tous les collaborateurs la *newsletter* interne qui doit expliquer les

grandes lignes stratégiques du nouveau projet de développement.

Sophie rédige pour son conjoint une réponse assez sèche constituant une contre-proposition. Le téléphone sonne. Sophie est en ligne avec son président qui réclame un envoi immédiat de la *newsletter*... ce qu'elle effectue dans les

minutes suivantes... Et voilà le message personnel de Sophie expédié aux 12 000 collaborateurs du groupe. Une grande solitude après l'envoi... Par chance, le président de Sophie avait le sens de l'humour. Tout le personnel du groupe a beaucoup ri. Quant à Sophie, elle a reçu beaucoup de mails

en retour : à la fois de collègues hommes qui la trouvaient vraiment dure avec son futur « ex-conjoint », et de collègues femmes qui la trouvaient, au contraire, encore trop gentille. Inutile de dire qu'elle a rasé les murs pendant des semaines...

SAVOIR GARDER SON SÉRIEUX

Le séminaire démarre : Philippe, expert-comptable, intervenant très professionnel, fait son tour de table, donne la parole à chacun et démarre la présentation technique du programme sur la consolidation des comptes.

Une des participantes, qui s'est présentée comme la secrétaire générale d'une holding gérant la fortune d'une famille, prend la parole dès les premières minutes et pose une question tout à fait hors sujet sur un montage fiscal.

Très ennuyé, car il est toujours très gênant pour un animateur de ne pas être en mesure de répondre à une première question, Philippe indique qu'il est absolument incompetent sur ces problématiques fiscales pointues et que cette question ne concerne pas le thème du séminaire. Trois minutes plus tard, la participante pose une question tout aussi « hors sujet ».

Philippe est rasséréiné, car l'ensemble des participants s'aperçoit ainsi très clairement du fait que notre participante n'a pas vraiment cerné l'étendue des thèmes qui seront abordés et semble être un peu « à côté de la plaque ».

Tout au long du séminaire, la participante, tout à fait conviviale et satisfaite de la formation,

SOURIRE, RIRE ET PRENDRE DU RECUL

apportera régulièrement un café à Philippe, au moment des pauses, et continuera à poser des questions incongrues.

À de nombreuses reprises, Philippe aura beaucoup de mal à conserver son sérieux, à ne pas éclater de rire et à essayer de répondre du mieux possible, sans être irrévérencieux, tout en résistant aux sourires non dissimulés qui s'affichent sur le visage des autres participants...

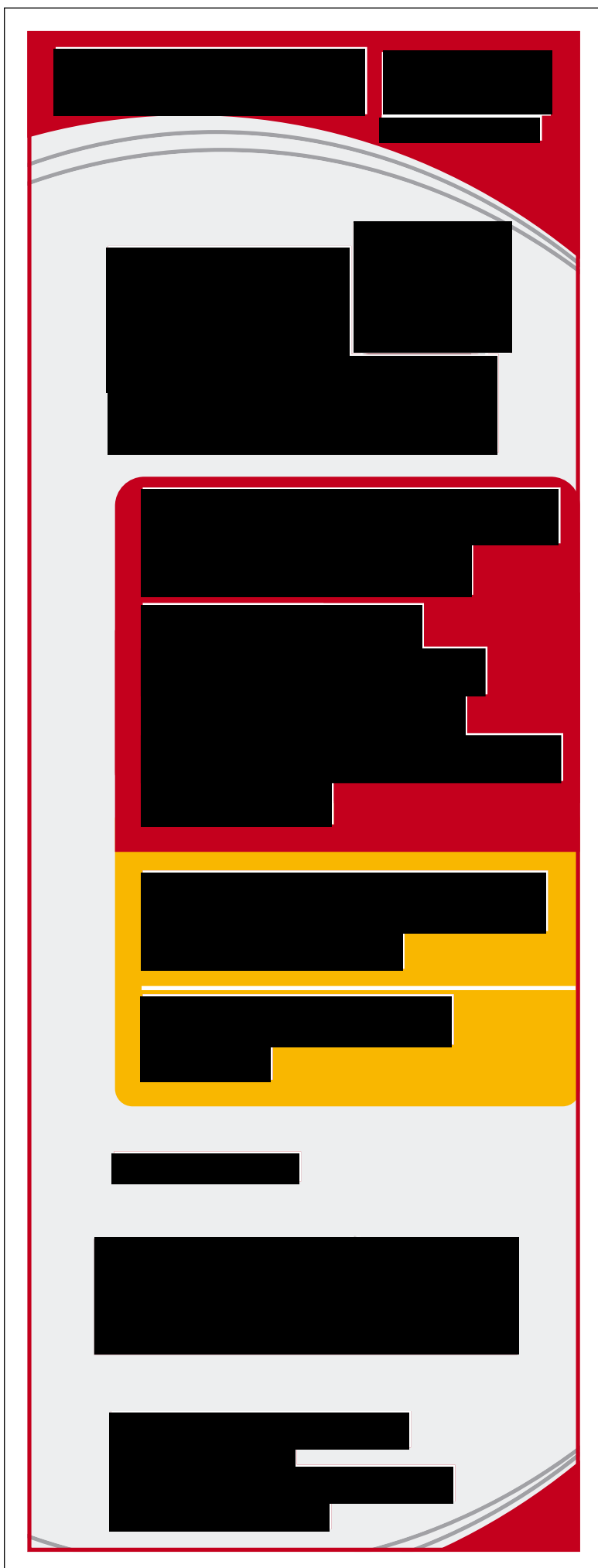
LES VOYAGES FORMENT LA JEUNESSE

Dans le cadre de l'audit d'un groupe de distribution, Isabelle, jeune auditrice senior, après avoir passé deux jours à Montpellier, a dû rejoindre, dans une voiture de location, un village à côté d'Aix-en-Provence, pour y terminer la semaine. La mission d'audit sur les comptes au 31 décembre intervient en février, un hiver très froid. Harassée, après un voyage très difficile compte tenu des intempéries, Isabelle est arrivée le mardi soir à Aix-en-Provence vers 23 heures. Elle a garé sa Clio bleue de location devant l'hôtel disposant d'un parking assez grand sur la place du village.

Le lendemain matin, fraîche et dispose, Isabelle se prépare à rejoindre le site de son client. Il a neigé pendant la nuit, grand beau temps froid et sec ce matin-là, tout est verglacé. Isabelle s'achemine vers sa voiture, tente d'ouvrir la portière... en vain.

Très sereine et contente de sa présence d'esprit, Isabelle retourne à l'hôtel pour demander un bol d'eau chaude afin de pouvoir ouvrir la porte paralysée assurément par la serrure gelée. L'hôtelier, pour assister sa cliente, accompagne Isabelle avec un arrosoir rempli d'eau chaude. Il trempe la clé dans l'arrosoir. Impossible d'introduire la clé même après l'avoir ainsi réchauffée. Il verse ensuite directement de l'eau chaude sur la serrure. L'introduction de la clé reste impossible. L'hôtelier demande alors à Isabelle si elle a une autre clé de voiture. Question à laquelle Isabelle répond par la négative puisqu'elle n'a pas de véhicule sur le plan personnel. L'hôtelier, perplexe, tourne la clé dans tous les sens, se gratte la tête, puis dit, avec son charmant accent méridional « *chère mademoiselle, si vous me dites que c'est la bonne clé, c'est que ce n'est pas la bonne voiture...* » Effectivement, derrière la voiture dans laquelle Isabelle essayait de s'introduire, sur la place, s'était garé pendant la nuit un gros camion. Et derrière ce camion se trouvait le véritable véhicule de location d'Isabelle (même modèle et même couleur).

Isabelle a eu une bonne histoire à raconter pendant un moment, à ses clients... et à ses collègues d'audit pendant les longues soirées de mission en province. Elle s'est surtout félicitée du fait que le propriétaire de la voiture n'avait pas surgi au moment fatidique... ■■■



Dossier L'humour, une arme redoutable

■■■ RESTER CONNECTÉ : UNE RÉUNION MENSUELLE DE DÉPARTEMENT

L'équipe d'un département de conseil entre en réunion pour faire le point mensuel sur l'activité, les difficultés rencontrées et les actions à mettre en œuvre. Tous les membres de l'équipe sont ponctuels à l'exception d'Hervé qu'il faut aller chercher... pour l'extirper de la gestion de l'un de ses gros dossiers clients (à croire qu'il est le seul à gérer un gros dossier !). Alors que la réunion ne nécessite pas de micro-ordinateur, (à l'exception de la personne chargée du compte rendu), Hervé arrive avec son PC portable et son mobile.

Pendant que les échanges s'intensifient de façon constructive, Hervé se concentre sur son PC, surfe sur Internet, regarde à peine les autres membres de l'équipe et sort, sans s'excuser ni sans avoir prévenu préalablement, au moment où son téléphone vibre et perturbe la réunion. Il revient ensuite, sans autre forme de procès, et continue de se concentrer sur son PC.

Certains membres de l'équipe trouvent son comportement normal, d'autres moins, sachant que certaines notes de la direction ont déjà attiré l'attention des collaborateurs sur les comportements irrespectueux, humainement et donc professionnellement nuisibles...

La réunion se termine. Evelyne, Estelle et Philippe, très étonnés de ce comportement, sortent de réunion en se souriant de façon complice... Philippe, qui commence à pouffer, ne peut résister plus longtemps et, dans un échange très « viril » glisse à l'oreille d'Hervé : te sépares-tu de ton PC et de ton i-phone quand tu honores ton épouse ?



© Tiré de Réunions - Je me marre - Gabs - Ed. Eyrolles

Les points clés

- 1 Tirer d'affaire vos collaborateurs**
qui ont fait une « bourde » : ils vous en seront éternellement reconnaissants
- 2 Garder son calme et sa bienveillance**
en toutes situations attire le respect et la sympathie
- 3 Faire ses remarques personnelles en privé,**
surtout si elles sont désagréables
- 4 Savoir faire rire** à ses dépens
- 5 Remettre à leur place les importuns**
et garder son sang-froid lors d'une agression verbale

LA CONFIDENTIALITÉ DES AFFAIRES : VOYAGE DANS LE RER

Il est 7 heures 30 ce lundi matin en début de ligne de RER. À cette heure, il y a encore assez de places assises et le calme règne. Un téléphone assez bruyant se met à sonner et le propriétaire, jeune cadre dynamique ayant belle allure, décroche et se lance avec une voix de stentor dans un échange professionnel qui ne laisse visiblement aucune part au respect de la confidentialité. Est-ce l'urgence de la situation à laquelle il faut faire face... ou le plaisir de se montrer important ? Impossible pendant ce long échange, pour les autres voyageurs, de se concentrer sur leur lecture ou sur leurs pensées tout simplement. L'important personnage finit par raccrocher et rappelle alors « illico » une de ses relations amicales pour lui faire part, d'une voix toujours aussi tonitruante, de son besoin de vacances et de son voyage imminent envisagé vers la Thaïlande ou l'Île Maurice. Les voyageurs commencent à s'impatienter. Un couple de voyageurs à proximité immédiate commence à se tordre de rire devant la caricature et lui demande s'ils ne le dérangent pas trop...

Notre « bavard » insulte alors le couple en lui indiquant qu'ils peuvent changer de place... Le couple continue à rire et au moment de quitter le RER, le monsieur, en souriant décoche au passager importun : j'ai rarement vu un aussi beau garçon... aussi mal élevé. ■