
Service de Prévention

Guyline LeBrun, avocate
Coordonnateur aux activités
de prévention

Judith Guérin, avocate
aux activités de prévention

Aurélie Lompré, avocate
aux activités de prévention

La terrible interruption : Comment solliciter nos collègues de manière positive

En ce 31 octobre 2022, vous arrivez au bureau aux aurores, car vous devrez partir tôt pour vous rendre en début de soirée à votre party d'Halloween. Il est donc impératif que vous rédigiez ce matin, la demande introductive d'instance tant attendue par votre client.

À cette heure matinale, le bureau est étrangement silencieux, les couloirs sont déserts, seul un léger grésillement provenant des néons allumés est perceptible. Vous vous plongez dans votre dossier, votre concentration est à son maximum quand... votre porte s'ouvre dans un grincement de gonds sinistre et vous voyez apparaître dans l'embrasement de celle-ci une silhouette portant un couteau à la main!

Vous sursautez sur votre chaise... puis, recouvrant vos esprits, vous reconnaissez cette silhouette : il s'agit de Jay O'zer, stagiaire, qui n'a nullement toqué à votre porte, car il tient dans sa main droite une assiette remplie de toasts et dans sa main gauche, un couteau et un pot de beurre de cacahuètes. Jay vous interrompt dans votre travail pour vous poser une question de droit.

Se voir interrompre dans son travail peut être frustrant, voire stressant...

Voici quelques suggestions pour que les interruptions auprès de nos collègues soient perçues de manière plus positive et moins envahissante que celle de Jay O'Zer!

1. Priorité du travail

Une interruption de travail sera mieux perçue si la tâche pour laquelle on consulte une personne semble plus importante que celle que cette personne est en train d'effectuer. Si vous consultez votre collègue pour obtenir son avis concernant un paragraphe de votre mise en demeure tandis que celui-ci consulte ses courriels, il y a fort à parier que vous bénéficierez de son aide.

2. La personne à consulter est-elle débordée?

Évitons de déranger les personnes surchargées de travail. Reprenons notre exemple ci-dessus, si au lieu de consulter ses courriels, notre collègue rédige une procédure en injonction qui ne peut attendre, il risque de ne pas avoir une oreille attentive à nous consacrer!

Nous dérangeons moins nos collègues lorsque nous les interrompons à un moment où ils ne sont pas absorbés par une autre tâche.

Portons attention aux indices qui indiquent s'ils sont ou non disponibles : leur porte est-elle fermée? Leur statut en ligne indique-t-il « occupé », leur agenda montre-t-il des plages horaires de libres?

Selon l'urgence de notre demande, nous pouvons soit attendre que la personne se libère, soit consulter quelqu'un d'autre.

3. Identifier la bonne personne avant toute interruption

Quel terrible faux pas que d'interrompre quelqu'un dans son travail pour découvrir... qu'il ne s'agit pas de la personne à laquelle vous deviez vous adresser!

4. Gestion efficace du temps

Tant pour la personne que vous interrompez dans son travail que pour vous-même, n'éternisez pas les discussions au-delà de ce qui est nécessaire.

Si vous prévoyez prendre une certaine période de temps avec la personne que vous consultez, pourquoi ne pas l'aviser par avance? Ainsi, vous pourrez planifier une rencontre pour discuter du sujet qui vous tarade et gérer efficacement votre temps.

En terminant, s'il n'est pas toujours aisé d'interrompre nos collègues dans leur travail pour leur demander leur avis, cette démarche peut néanmoins permettre de limiter les risques de faire l'objet d'une réclamation en responsabilité professionnelle. Ainsi que le rappelle le proverbe connu : « deux têtes valent mieux qu'une. »

Références

Elana Feldman, "How to Interrupt Someone's Workday – Without Annoying Them" Harvard Business Review, Interpersonal Communication, 17 février 2022. <https://hbr.org/2022/02/how-to-interrupt-someones-workday-without-annoying-them?autocomplete=true>

Sofiane Zaizoune, « « Tu as cinq minutes? » : comment survivre aux collègues qui vous déconcentrent », Madame Figaro, publié le 30 octobre 2019 et mis à jour le 16 avril 2020. <https://madame.lefigaro.fr/business/tas-cinq-minutes-comment-survivre-aux-collegues-qui-vous-deconcentrent-291019-167731>