

Grande compétence B—Communiquer des idées et de l'information

Groupe de tâches B1—Interagir avec les autres (Niveau 2)

Compétences pour réussir : *Communication, Collaboration, Résolution de problèmes*

Compétences génériques : *Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle, Travail équipe*

Contexte

Depuis quelques semaines, tu te rends compte que ta collègue, Nadia, n'assume pas sa part des tâches régulières au travail. Tu la vois plutôt en train de créer du matériel de promotion pour sa petite entreprise de vêtements.

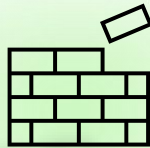
Toi, tu as dû faire des heures supplémentaires pour accomplir ses tâches en plus des tiennes.

Tu veux rencontrer Nadia pour exprimer ce que tu ressens et partager avec elle l'importance de sa pleine contribution au sein de votre équipe.



Choses à considérer avant de procéder

- Réfléchis à des stratégies avant d'affronter la situation
- Demande de parler à Nicholas en privé
- Choisis bien tes mots
- Parle en « je » et non en « tu » ou « vous »



Exercice

Travaille avec un ou une collègue ou la formatrice/le formateur pour te pratiquer. Tu joues ton rôle d'employé qui fait des heures supplémentaires et l'autre personne joue le rôle de Nadia qui néglige ses responsabilités au bureau.



Contexte

Quand vous avez terminé la conversation, discutez ensemble des points forts et des points à améliorer de cet échange.

- Comment la conversation s'est-elle déroulée?
- Es-tu resté calme?
- As-tu pratiqué une écoute active sans l'interrompre?
- As-tu utilisé le « je » pour exprimer ton opinion?
- Comment pourrais-tu améliorer la conversation?

Voir un exemple d'une conversation positive dans la Fiche 1 — [ANNEXE](#).

- Que remarques-tu?
- Comment cette conversation est-elle différente de celle que tu as eue?

Conseils supplémentaires

- Demeurer calme et respectueux et ne pas faire la morale.
- T'assurer de ne pas nuire à l'esprit d'équipe et à la bonne relation que tu as déjà établie avec Nadia. Cependant, tu veux lui faire voir comment tu te ressens au sujet des heures supplémentaires que tu dois faire pour compléter ses tâches.



Dans la capsule linguistique à la page suivante, tu trouveras quelques conseils supplémentaires pour t'aider davantage.



Capsule linguistique

Avoir des conversations difficiles avec des collègues de travail n'est jamais plaisant, mais cela fait partie de la réalité. Il est important de rencontrer la personne seule, à un moment où tu peux consacrer tout ton temps et ton attention à la personne devant toi. Dans ce cas, tu veux informer ta collègue que tu ne peux plus te permettre de faire des heures supplémentaires pour accomplir ses tâches. Tu veux également lui parler de l'importance de travailler en équipe.



La façon dont tu te prépares et te présentes lors d'une rencontre difficile peut aussi avoir un impact sur le déroulement de la conversation.



Points saillants de l'article

Voici un [article](#) qui t'aidera à mieux comprendre comment se préparer pour des échanges qui peuvent être épineux.



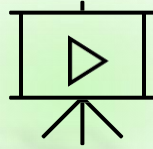
Les cinq clés pour connaître comment mieux se préparer pour ce genre d'échange sont :

- **Se préparer pour maîtriser les échanges.** Plus que tu te prépares, plus que tu te sentiras à l'aise. Tu te sentiras plus en contrôle de la situation.
- **Miser sur le contenu... et le contenant.** Entre autres, le ton de voix, ton regard et ton attitude peuvent influencer la conversation. Sois toi-même!
- **Écouter l'autre pour le comprendre.** L'essentiel, c'est de ne pas interrompre l'autre! Mets-toi à sa place pour bien comprendre son point de vue.
- **Accepter les silences.** Les silences sont souvent des temps de pause pour réfléchir à la situation et aux solutions possibles.
- **Faire un bilan pour s'améliorer.** Seule ou avec une autre personne, on doit toujours prendre le temps d'analyser ce genre de discussion.
Quelles émotions as-tu ressenties?
Quelles erreurs ne doivent plus se reproduire?



Points saillants de la vidéo

Voici une [vidéo](#) de 3:13 minutes qui présente quelques trucs pour bien travailler en équipe.



Les gestes clés présentés sont :

- Travailler en collaboration et partager les informations
- Encourager l'esprit d'équipe en mettant les autres en valeur
- Encourager tout le monde à participer pour renforcer l'esprit d'équipe
- Rechercher la contribution des autres
- Servir de catalyseur clé pour la dynamique de l'équipe



Fiche 1 — ANNEXE (Exemple d'une conversation positive)

◆ Si ta collègue ne veut pas collaborer, il est préférable de ne pas continuer la conversation.

MOI : Merci d'avoir accepté de me rencontrer. J'aimerais te partager mes inquiétudes au sujet de ton projet personnel.

NADIA : Dis-moi, qu'est-ce qui te préoccupe? Je t'écoute.

MOI : Je me sens un peu débordé depuis plusieurs semaines, car j'ai dû assumer quelques-unes de tes tâches au bureau, en plus des miennes. Je ne trouve pas ça juste de devoir faire des heures supplémentaires pour effectuer ton travail.

NADIA : Oh! Je te remercie d'avoir pris la relève pour moi. Tu sais, sur le plan personnel, je manque de temps. Je suis inondée, car je dois finaliser l'outil de promotion pour ma petite entreprise.

MOI : J'entends ce que tu dis. Cependant, c'est moi qui ai dû mettre des « bouchées doubles » pour accomplir le travail de notre secteur.

NADIA : Je suis très reconnaissante. Surtout, je te remercie de ne pas m'avoir dénoncée auprès de notre superviseur.

MOI : En fait, je ne suis pas à l'aise que tu continues cette pratique pendant des heures de travail pour lesquelles tu es rémunérée. Je crois qu'il est temps de reprendre ta pleine part des tâches de bureau. Je ne peux pas continuer à faire des heures supplémentaires. C'est injuste pour moi, ma famille et notre entreprise. Cela dit, si tu as besoin d'aide avec ton projet, je peux t'aider après les heures de bureau. Je suis pas mal connaissant en stratégie de marketing.

NADIA : Je comprends maintenant l'impact de mes gestes. Je te promets de mettre de côté mon projet personnel et d'assumer dorénavant ma pleine part de mes tâches régulières. Et oui, j'accepte ton aide pour mon projet personnel et je t'en remercie!

MOI : J'apprécie que tu m'aies écouté. Je suis content que tu ne continueras pas cette pratique. Je suis surtout soulagé de ne pas être obligé d'en parler à notre superviseur. Si tu dois couper tes heures au bureau, je te suggère d'en parler à notre superviseur qui est très sympathique.

NADIA : Tu as raison! Merci pour ton honnêteté et ton aide! Et encore une fois, je suis très reconnaissante.

