

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, Fiabilité et sens des responsabilités, Confiance aux autres*

Contexte

Ton patron t'a demandé de présider la réunion du secteur ce matin, car il doit s'absenter. Tout le monde est ponctuel et souriant en rentrant dans la salle. La réunion se déroule très bien lorsque, soudainement, un téléphone cellulaire sonne.

Frustrés, les gens se tournent vers Nicholas, car ce n'est pas la première fois que cette situation se présente. Une fois la réunion terminée et tout le monde a quitté, tu demandes à Nicholas de rester avec toi.



Choses à considérer avant de procéder

- Réfléchis à des stratégies avant d'affronter la situation
- Assure-toi 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 de la personne qui a dirigé la réunion et l'autre personne joue le rôle de Nicholas qui avait son cellulaire avec lui lors de la réunion.



Autoévaluation

◆ 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 4 — [ANNEXE](#).

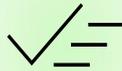
- Que remarques-tu?
- Comment cette conversation est-elle différente de celle que tu as eue?

Recommandation

◆ Informe ton patron que tu as eu une rencontre en privé avec Nicholas à la suite de la réunion. Cette rencontre était nécessaire pour lui rappeler la politique sur l'utilisation de téléphone cellulaire personnel en milieu de travail.

Explique aussi à ton patron que tous les gens dans la salle de réunion étaient frustrés quand le téléphone de Nicholas a sonné.

Ajoute que ce n'est pas la première fois que Nicholas apporte son cellulaire à une réunion. Aussi, informe le patron que Nicholas vérifie souvent son téléphone cellulaire personnel durant les réunions quand le patron ne regarde pas.



Conseils supplémentaires

- ◆ Chaque collègue de travail a droit à une chance pour s'améliorer.
- ◆ S'assurer que ce reproche n'est pas exprimé de façon négative.
- ◆ Toujours affronter la situation et non la personne à qui on s'adresse.



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

Capsule linguistique

Les téléphones cellulaires sont parmi un des outils incontournables dans la vie quotidienne et même au travail. De nos jours, il serait ridicule et exagéré de bannir les téléphones cellulaires au travail.

Cependant, il faut encadrer leur utilisation, car l'utilisation non justifiée peut trop souvent être une distraction.



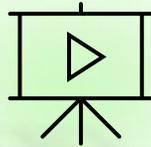
Voilà pourquoi il est important de **rédiger et mettre en œuvre une politique claire**. Il est même recommandé que l'employeur fixe les règles de son entreprise dès l'embauche de chaque personne et qu'il communique clairement ses attentes. De plus, c'est au patron de donner l'exemple et de ne pas créer une politique à deux poids, deux mesures.

Dans ce cas, il était préférable qu'un collègue de travail rappelle à Nicholas de respecter la politique, plutôt que le patron. Par contre, c'est au patron d'intervenir en dernier recours, au besoin.



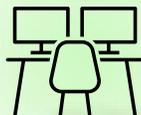
Points saillants de la vidéo

Voici une [vidéo](#) qui présente comment des interruptions à cause d'un téléphone cellulaire affectent le niveau de productivité.



La vidéo « Comment un téléphone portable ruine une séance de travail » explique ce qui nuit à la capacité de retenir des informations pertinentes lorsqu'on se concentre sur son téléphone cellulaire sur son bureau.

Elle présente aussi comment le raisonnement est affecté lorsque la concentration est interrompue durant les tâches suivantes : apprendre, mémoriser, raisonner, résoudre un problème et rédiger un texte.



Fiche 4 — ANNEXE (Exemple d'une conversation positive)

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

TOI : Merci d'avoir assisté à la réunion, ce matin, Nicholas; ta participation est toujours appréciée. Cependant, je crois que je dois faire un petit rappel au sujet de l'usage du téléphone cellulaire au bureau. Je crois que le patron t'a présenté la politique d'utilisation du téléphone cellulaire au travail lors de ton embauche l'an passé.

NICHOLAS : Tu parles de la réunion de ce matin? Oui, j'ai encore oublié de mettre mon téléphone en mode « vibration » ou « silencieux ».

TOI : Ces oublis fréquents m'inquiètent. Vois-tu, tes collègues éprouvent de l'irritation à cause de ces interruptions. Il ne faut pas sous-évaluer à quel point ce type d'interruption nuit au bon déroulement des réunions. Les gens deviennent frustrés lorsque leur concentration est brisée.

NICHOLAS : Je ne m'étais pas rendu compte que mes gestes avaient un tel impact. Je crois que j'ai manqué à mes responsabilités personnelles. Sans doute que mon usage disproportionné de mon téléphone représente un manque de savoir-vivre pour mes collègues.

TOI : Tu as tout compris, Nicholas. Et remarque que tous tes collègues respectent la politique sur l'utilisation du cellulaire et au bureau. Je te recommande de laisser ton téléphone sur ton bureau durant les réunions.

NICHOLAS : À ce moment, j'aimerais t'expliquer pourquoi j'apporte mon appareil partout dernièrement. En fait, ma mère communique régulièrement avec moi au sujet de ma grand-mère qui est très malade depuis quelques semaines.

TOI : Voilà une information importante. Je te recommande de partager celle-ci avec notre patron. Je propose aussi la solution suivante : assure-toi que, ta mère et ta famille ont en main le numéro central du bureau. Si la secrétaire reçoit un appel qu'elle juge urgent, elle pourra t'aviser, et ce, même durant une réunion.

NICHOLAS : Oh, je n'avais pas pensé à ça. Je suis vraiment désolé d'avoir laissé mes émotions prendre le dessus.

TOI : Je te comprends, Nicholas. Nous sommes tous humains! Y a-t-il autre chose que tu pourrais faire pour t'assurer que ceci ne se reproduise plus?

NICHOLAS : Je vais laisser une note sur mon bureau pour me rappeler de laisser mon cellulaire à mon poste de travail. De plus, au début de la prochaine réunion, je vais afficher sur la porte l'image d'un téléphone cellulaire avec un gros « X » rouge par-dessus. Et je vais signer l'image. De cette façon, les collègues vont savoir que ça vient de moi.

TOI : Excellente idée! J'apprécie ton ouverture d'esprit et j'ai pleine confiance que tu as réglé la situation.

NICHOLAS : Merci de ta compréhension et ta sensibilité à ma situation.

