

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

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

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

Compétences génériques : *Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle, Maturité, Confiance en soi, Confiance aux autres, Facilité à apprendre de ses expériences*

Contexte

Annie travaille dans une usine de production de matériaux recyclés. Elle accomplit ses tâches sans problème, mais dernièrement, elle se plaint de tout et de rien. Elle critique ouvertement ses superviseurs et l'entreprise.

Cette semaine, tu remarques que son attitude négative s'est aggravée. Elle a commencé à critiquer ses collègues ouvertement. Tu connais Annie depuis dix ans. Tu soupçonnes qu'elle ne se rend pas compte à quel point son comportement nuit aux autres collègues et à l'esprit d'équipe. En qualité d'amie et de collègue, tu décides de l'inviter à souper pour lui en parler.



Choses à considérer avant de procéder

- Réfléchis à la conversation avant d'approcher Annie
- Demande si tu peux lui parler lors d'un souper amical, en privé
- Choisis bien tes mots
- Parle en « je » et non en « tu » ou « vous »




Exercice

Travaille avec un ou une collègue et la formatrice/le formateur. Tu joues ton rôle et le formateur joue le rôle d'Annie.



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 6 — [ANNEXE](#).

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

Conseils supplémentaires

- Demeurer calme et respectueux.
- Ne pas faire la morale au sujet de la négativité d'Annie.
- Faire preuve d'intelligence relationnelle et émotionnelle. Il est essentiel de bien comprendre les émotions et les sentiments d'Annie afin de communiquer avec elle de manière plus efficace.
- Discuter avec Annie afin d'identifier des façons de retrouver la satisfaction au travail.



Capsule linguistique

Dans la vie, on est continuellement entouré de négativité : des messages à la télévision ou sur les médias sociaux, et des personnes négatives dans notre vie quotidienne ou au travail. Il est important de limiter cette influence potentiellement néfaste au travail.

Nous faisons tous des commentaires négatifs, à l'occasion. L'important, c'est d'analyser les causes et les raisons de la négativité d'une personne dans le but de mieux se comprendre. Cette négativité peut être un symptôme de problèmes plus sérieux.



Points saillants de l'article

Voici un [article](#) qui t'aidera à découvrir quatre façons de composer avec des personnes négatives.



Voici les quatre façons de composer avec des personnes négatives au travail ou ailleurs :

- Ne pas réagir à la personne négative au travail, car ceci peut saper le moral de l'équipe. Si les gens ne réagissent pas aux commentaires négatifs, il se peut que la personne négative arrête ce comportement.
- Interpréter de façon positive les critiques négatives qui s'adressent à toi. N'oublie pas que la jalousie peut être à la source de ces critiques.
- Continuer d'échanger avec la personne négative de façon positive. Ne pas arrêter de lui parler. Tu peux servir de modèle de personne positive et lui donner des idées pour qu'elle évolue.
- Ne pas partager tes plans avec une personne négative. Ce type de personne a souvent tendance à fournir des arguments négatifs sans fondement. Aie confiance en ton propre jugement.



Points saillants de l'article

Voici un deuxième [article](#) qui te permettra de réfléchir et d'évaluer si tu as tendance à être négatif.



Voici quelques questions à te poser pour évaluer si tu as tendance à être négatif au travail :

- Est-ce que je me sens frustré à cause de la communication au travail?
- Est-ce que mon opinion ou mon travail fait une différence, selon moi?
- Est-ce que je ressens du plaisir et de l'enthousiasme lorsque je pense ou je parle de mon travail?



Fiche 6 — ANNEXE (Exemple d'une conversation positive)

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

TOI : Je suis contente de pouvoir souper avec toi, Annie. Dis-moi, trouves-tu tes journées difficiles au travail dernièrement?

ANNIE : Oui. Je ne suis plus du tout motivée au travail. Je ne veux même pas collaborer. J'ai du mal à fonctionner et chaque jour devient de plus en plus difficile. Personne ne semble reconnaître le travail que je fais.

TOI : Je dois t'avouer, Annie, que j'ai déjà éprouvé des sentiments semblables. Presque tout le monde ressent cela à un moment donné et c'est tout à fait normal. En revanche, ce que je remarque depuis quelque temps, c'est que tu es très négative et que tu te plains beaucoup du superviseur, de l'entreprise et de nos collègues. Je ne te reconnais plus et plusieurs ont entendu tes propos et tes plaintes. Que se passe-t-il?

ANNIE : Oui, en effet, je ne peux plus rester silencieuse. Je veux montrer à tout le monde que je ne suis pas contente. Je me dévoue des heures et des heures depuis des années et je ressens que personne ne me reconnaît à ma juste valeur.

TOI : L'entreprise est fière de tous ses employés, toi inclus. Notre employeur vient justement de célébrer tes dix années de service. Nous t'avons fêtée et tu as reçu une belle montre en guise de reconnaissance. N'est-ce pas un signe qu'on t'apprécie?

ANNIE : Oui, c'est vrai, il y a deux mois, je comptais décrocher le poste de chef de ligne des convoyeurs. J'ai été tellement surprise et déçu lorsque l'on a accordé ce poste à une autre personne.

TOI : Annie, je comprends ta déception, mais ce n'est pas le meilleur moyen d'exprimer sa déception. Il est essentiel de ne pas endommager la réputation que tu as créée depuis dix ans. Il est aussi préférable de ne pas détériorer l'ambiance au travail ni ébranler la confiance de ses autres collègues.

Annie, il y aura plein d'autres occasions d'avancement dans l'avenir. Nous travaillons dans une grosse entreprise et je suis certain que tu auras la chance d'obtenir un de ces postes bientôt. Tu as plein de potentiel! Il est préférable d'agir et de façon positive pour contribuer à l'esprit d'équipe. Les patrons remarquent les personnes positives et les personnes négatives attirent de l'attention négative. Il ne faut pas l'oublier!

De plus, il est préférable d'utiliser les bonnes voies pour contester une décision administrative. As-tu parlé à quelqu'un au sujet du poste en question, à la suite de la nomination de la personne?

ANNIE : Non et je suis vraiment désolée! Je ne me suis pas rendu compte à quel point j'étais devenue négative. Peut-être que je cherchais à attirer la pitié? J'apprécie que tu m'en parles si calmement et je te remercie de ton empathie. Je reconnais mon attitude maintenant que je vais m'y attarder.

Peut-être que cette frustration refoulée est une forme de jalousie que j'ai ressentie? J'ai laissé mes émotions me contrôler. Quel manque de sens de responsabilités et de respect envers tout le monde!

TOI : Je te comprends mieux maintenant et tu n'as aucune raison d'être jalouse. Tu es productive, ponctuelle, intelligente et les gens aiment beaucoup travailler avec toi, normalement. Il suffit de reprendre la bonne voie. Il n'est pas trop tard pour retrouver et ramener la belle Annie au sein de l'équipe. Je t'encourage à fixer une rencontre avec notre superviseur. Tu peux lui exprimer ta déception calmement et avec respect. Il va sûrement t'écouter et possiblement t'offrir des pistes pour te redonner ton enthousiasme au travail. Il est essentiel pour lui de permettre à chaque personne de se sentir appréciée et pleinement respectée au travail. Et j'espère que tu sais que je t'appuie, mon amie, si tu as besoin de l'aide. J'ai pleine confiance en toi.

ANNIE : Je crois que tu as raison de me suggérer de demander une rencontre avec notre superviseur. Et demain, j'apporterai des beignes à nos collègues pour leur montrer que j'ai retrouvé ma maturité et mon savoir-vivre. Merci encore pour ton honnêteté et ta discrétion!

