

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

Contexte

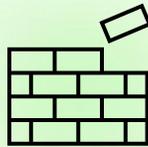
Daniel est serveur le soir dans un restaurant prestigieux. Il accueille et transige continuellement avec la clientèle. Comme serveur en chef, tu remarques que Daniel néglige son apparence physique depuis quelques jours. Ce n'est pas normal pour lui de se présenter dans cet état.

Tu décides de l'inviter à un petit déjeuner demain au bistro du coin pour lui en parler.



Choses à considérer avant de procéder

- Réfléchis à des stratégies de communication pour approcher Daniel
- Demande de parler à Daniel 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 serveur en chef et l'autre personne joue le rôle de Daniel.



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 7 — [ANNEXE](#).

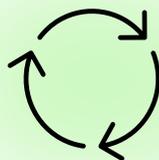
- Que remarques-tu?
- Comment cette conversation est-elle différente de celle que tu as eue?

Conseils supplémentaires

- Demeurer respectueux sans faire la morale.
- Faire preuve d'écoute et d'empathie au cours de l'échange.
- Éviter tout jugement lorsque Daniel explique sa situation.



Dans la capsule linguistique à la page suivante, tu trouveras quelques conseils supplémentaires pour comprendre l'importance de soigner son apparence afin de véhiculer une bonne image de soi aux autres.



Capsule linguistique

Soigner son apparence est important pour plusieurs raisons. D'abord, l'apparence est ce qu'une personne voit d'abord. C'est la première impression qu'une personne projette et que les autres perçoivent. De nos jours, les gens jugent souvent trop vite en fonction de l'apparence physique.

Cependant, dans la vie professionnelle, il ne faut pas nier le fait que prendre soin de sa présentation et de son hygiène personnelle joue un rôle important.



Points saillants de l'article

Voici un [article](#) qui présente huit raisons de prendre soin de son apparence.



Voici les huit raisons :

- **Le faire pour soi.** Créer une image positive de soi-même aide à se sentir mieux.
- **Apprendre à s'aimer.** L'esprit et le corps forment un tout... notre soi-même.
- **Gagner en confiance.** Il est important d'apprendre à aimer ce que tu vois dans le miroir.
- **Se sentir bien.** Cela a un effet double : on se sent mieux physiquement et psychologiquement.
- **Séduire.** Cela nous aide à nous sentir plus charmants auprès de ses proches et au bureau.
- **S'intégrer socialement.** L'on démontre ainsi sa capacité de s'adapter en société.
- **Projeter une image dynamique.** La première impression projetée dit tout.
- **Accepter que l'œil soit attiré par ce qui est beau et bien présenté.**
Tout le monde apprécie une personne qui se présente bien.



Points saillants de l'article

Ce deuxième [article](#) présente une fiche rassemblant quelques conseils en matière d'hygiène corporelle et au niveau vestimentaire pour une meilleure présentation de soi. Tout pour aider à maintenir une image positive de soi-même.



Cet article présente :

- Un tableau comprenant des conseils et astuces pour prendre soin de sa peau, de ses cheveux, de ses vêtements, de ses dents et de ses oreilles.
- Un protocole de lavage des mains.
- Des conseils pour les vêtements de travail.



Fiche 7 — ANNEXE (Exemple d'une conversation positive)

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

TOI : Bonjour, Daniel! Je suis content de te rencontrer pour partager un petit déjeuner avec toi. Cependant, je veux être honnête. J'aimerais discuter d'une question délicate avec toi. Je t'assure que je cherche à comprendre et non pas à juger.

DANIEL : De quoi s'agit-il? Je t'écoute.

TOI : Premièrement, j'aime beaucoup travailler avec toi. Tu es ponctuel, toujours de bonne humeur, et excellent avec la clientèle. Et l'équipe reconnaît tes années d'expérience et apprécie énormément ton niveau de professionnalisme.

DANIEL : Merci pour tes beaux mots. Toutefois, je vois que quelque chose te préoccupe. Tu n'as pas à ménager tes mots. Sûrement, il y a quelque chose qui ne va pas.

TOI : Justement depuis le début de la semaine, je remarque que ton apparence physique et vestimentaire est négligée. Ce n'est pas normal pour toi. Ça fait trois jours que tu portes les mêmes vêtements, et en plus, tes souliers sont tachés. Aussi, je dois ajouter que ton hygiène corporelle laisse à désirer. Qu'est-ce qui se passe, Daniel?

DANIEL : Oh là, là! Merci pour ta franchise. Je suis gêné, mais tu as raison : je suis débordé à la maison. Suzie est à l'extérieur pour le travail et je manque de temps pour tout gérer les enfants, les repas, les devoirs... OUF! J'ai tenté de me débrouiller seul, sans me fier à ma famille ou mes amis. J'admets qu'il ne me reste aucun temps pour m'occuper de mes besoins personnels habituels. Je me suis négligé, mais je ne m'étais pas rendu compte que c'était si grave.

TOI : Je te comprends, Daniel. C'est toute une responsabilité d'élever une famille et de travailler à temps plein. C'est certain qu'il est plus facile de gérer la maisonnée à deux. Je peux te donner un coup de main jusqu'à ce que Suzie revienne à la maison, si tu le veux.

DANIEL : Ah merci! J'apprécie ton offre, mais Suzie revient demain. Je suis désolé et j'ai même un peu honte. Je savais que je n'étais pas dans ma forme normale, mais ma situation n'est pas une excuse. Dès cet-après-midi, je vais demander de l'aide à mon neveu qui demeure sur la même rue. Les enfants l'adorent. Je te remercie infiniment d'avoir pris le temps de me parler ainsi.

TOI : Je suis rassuré de savoir qu'il n'y a pas d'urgence ou de crise dans la famille.

DANIEL : Je promets de reprendre mes bonnes habitudes et d'arriver au travail ce soir avec une apparence soignée.

TOI : Je te connais assez pour savoir que ceci ne se reproduira plus. Toutefois, n'hésite pas à demander de l'aide ou de l'appui quand Suzie est à l'extérieur de la ville.

DANIEL : Je t'assure que ceci ne se reproduira jamais. Merci également pour ton empathie et ta discrétion.

