

*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

## Contexte

Depuis une vingtaine d'années, tu es responsable de l'entretien ménager de deux étages dans un hôtel d'une chaîne renommée. Roberto et Silia, un couple marié, travaillent sous ta surveillance depuis six ans.

Dernièrement, tu remarques qu'il y a une certaine friction et de la tension entre ces deux personnes. Leurs collègues t'ont également fait part de leurs inquiétudes. Tu soupçonnes qu'ils apportent des problèmes personnels au travail. Tu dois sans doute les rencontrer avant que l'atmosphère s'aggrave pour toute ton équipe.



## Choses à considérer avant de procéder

- Réfléchis à des stratégies de communication pour faire comprendre aux deux qu'ils ne doivent pas mélanger leur vie professionnelle et personnelle
- Demande de les rencontrer ensemble, avant leur quart de travail, 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 pour te pratiquer. Tu joues ton rôle de responsable, le ou la collègue joue le rôle de Silia et la formatrice/le formateur joue le rôle de Roberto.



## 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 5 — [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.
- Reconnaître que la situation peut être délicate.
- S'assurer que la rencontre se déroule de façon positive.
- Demeurer calme et respectueux envers les deux employés.
- Ne pas les questionner sur le statut de leur relation personnelle et ne pas juger.
- S'assurer que les deux personnes sont d'accord et satisfaites des changements proposés.



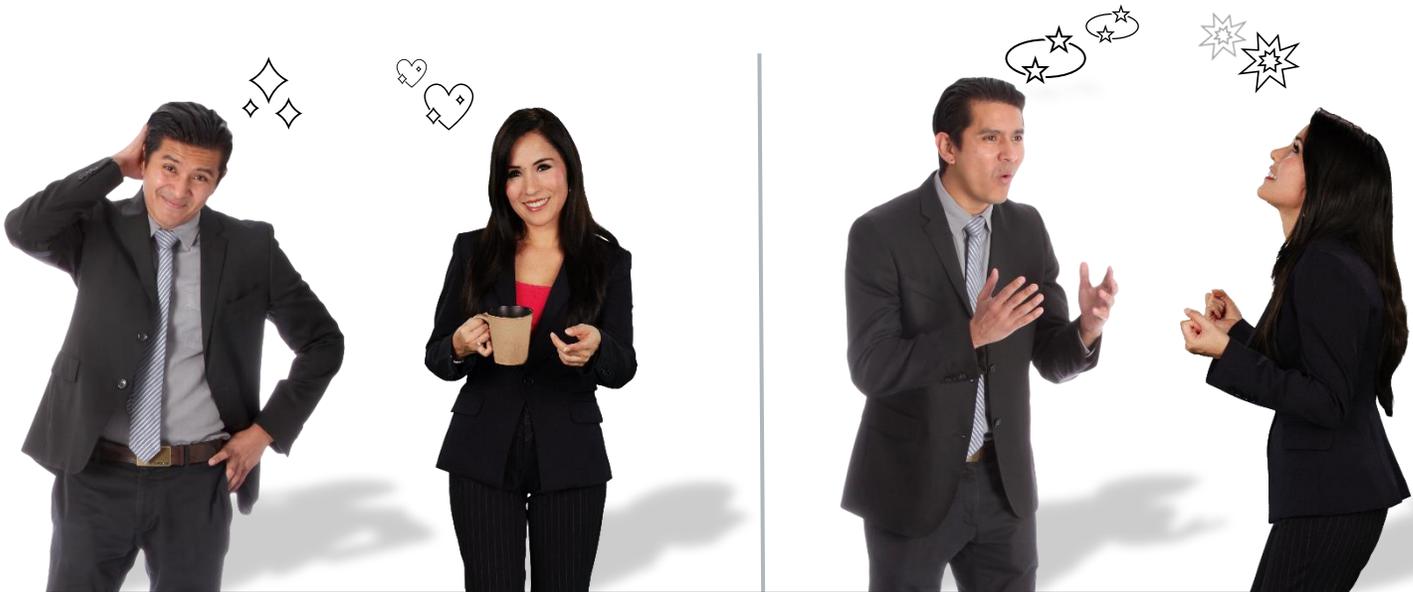
Dans la capsule linguistique à la page suivante,

tu trouveras d'autres conseils pour gérer des moments émotionnels et personnels. Elle explique aussi comment on peut bien travailler sans que rien ne paraisse, c'est-à-dire, de façon professionnelle, peu importe si l'on travaille avec son partenaire de vie ou non.



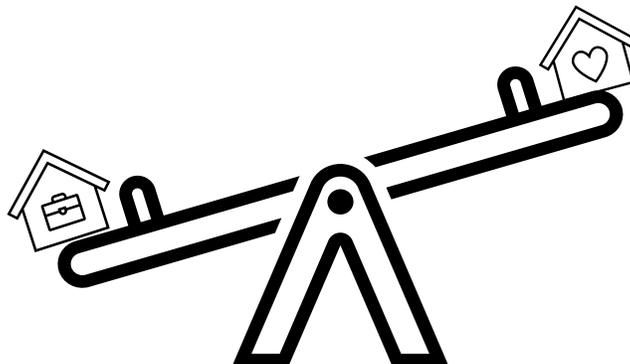
## Capsule linguistique

Passer beaucoup de temps au travail avec la personne qu'on aime peut être très agréable. En revanche, cela peut mener à des débordements de marques d'affection, ou à l'inverse, à des tensions personnelles importées de la maison au travail.



Bien séparer sa vie professionnelle de sa vie personnelle au travail est primordial, surtout si un couple travaille côte à côte au même endroit.

L'essentiel est que le couple n'apporte pas ses problèmes personnels au travail. Ceci peut virer au cauchemar, générant un climat pénible pour tout le monde.



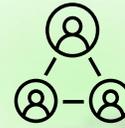
## Points saillants de l'article

Voici un [article](#) qui explique comment nos émotions et sentiments peuvent facilement nous distraire au travail quand nous traversons des moments difficiles sur le plan personnel.



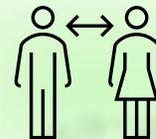
Entre autres, voici quelques conseils :

- Être respectueux et discret.
- Rester positif et contrôler ses émotions.
- Parler à l'employeur sans en dire trop ni pas assez.
- Informer uniquement les personnes qui ont besoin de savoir.



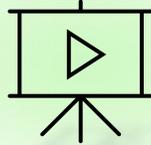
Voici un deuxième [article](#) qui explique comment travailler en couple pour « accorder travail et amour ».

- Éviter tout lien de subordination.
- Éviter d'alimenter les bavardages.
- Éviter de parler du travail à la maison.
- Reconnaître les compétences de l'autre.



## Points saillants de la vidéo

Voici une [vidéo](#) qui donne quatre conseils pour résoudre un conflit entre deux personnes.



Voici quatre conseils présentés dans la vidéo :

- Rester neutre et objectif en écoutant bien les deux personnes.
- Être proactif; il est important d'intervenir avant que la situation ne s'aggrave.
- Bien distinguer un fait d'une interprétation et être sensible aux émotions des deux personnes.
- Faire des suivis et intervenir à nouveau, au besoin.



## Fiche 5 — ANNEXE (Exemple d'une conversation positive)

◆ Si l'un ou l'autre ne veut pas collaborer, il est préférable de ne pas continuer la conversation.

**TOI** : Merci, Silia et Roberto, d'avoir accepté de me rencontrer avant le début de votre journée.

**ROBERTO** : Bonjour. Je suis curieux de connaître la raison de cette rencontre.

**SILIA** : Je suis très curieuse également, surtout que tu nous rencontres ensemble. Tu as peut-être remarqué quelque chose?

**TOI** : En effet, dernièrement, je remarque de la tension entre vous, et souvent, des moments de lourd silence. Je voudrais tout simplement comprendre ce qui se passe entre vous. Comme responsable des employés de cet étage, il est important pour moi de m'assurer que tous et toutes maintiennent des relations conviviales, non seulement pour les autres employés, mais aussi pour la clientèle qu'ils et elles desservent.

**ROBERTO** : Tu as parfaitement raison. Je crois que nous te devons des explications. Silia et moi sommes séparés et ne vivons plus sous le même toit. Tu comprendras que ce n'est pas facile à gérer au travail.

**SILIA** : En effet, ça devient de plus en plus difficile de travailler ensemble et de séparer notre vie personnelle de notre vie professionnelle. Nous aurions dû t'en parler.

**TOI** : Honnêtement, je me doutais que c'était le cas. J'ai déjà vécu quelque chose de semblable. Vous êtes deux bons employés, ponctuels et productifs, et vous travaillez tellement bien avec le reste de l'équipe. Je tiens donc à trouver une solution à cette situation. Voici ce que je vous propose. J'espère que vous serez tous deux ouverts à mes suggestions.

**ROBERTO et SILIA** : On t'écoute!

**TOI** : Je peux transférer une personne à un autre étage pour faire le même travail. Ou je peux transférer une personne dans un autre département. Cependant, cette deuxième proposition pourrait prendre plus de temps à mettre en œuvre. Qu'en pensez-vous?

**SILIA** : J'aime l'idée de travailler sur un autre étage. Je crois que je m'adapte mieux au changement que Roberto. Je connais d'ailleurs des personnes qui travaillent sur l'autre étage.

**ROBERTO** : Je crois que c'est une bonne façon de régler cette situation, plutôt que de changer de département. Je regrette la tension que nous avons créée. J'avoue aussi que Silia s'adapte mieux au changement. Quand pouvez-vous effectuer ce changement?

**TOI** : Dès la semaine prochaine! Le nouvel horaire sortira dans deux jours et j'avertirai vos collègues du transfert que tu as demandé, Silia, sans dévoiler la raison.

**SILIA** : Nous regrettons si notre situation personnelle a débordé au travail. Merci pour ta discrétion et ton professionnalisme.

**TOI** : Je suis content que nous ayons pu résoudre cette situation rapidement et amicalement. Je reconnais vos compétences, vos forces et vos qualités et je ne voulais pas vous perdre comme employés. Je vous souhaite bonne chance dans vos décisions futures. Et surtout, n'hésitez à venir me parler en tout temps.

