

3.5 Apparence et comportement au travail

Lis le scénario suivant puis complète le tableau sur les comportements présentés dans le texte.

Pierre se sent très nerveux. Son nouvel emploi commence ce matin. Cela fait deux ans qu'il ne travaille pas à temps plein. Il a enfin trouvé un emploi permanent. «Pourquoi faut-il que ce soit aujourd'hui que tout aille si mal?» se plaint-il à lui-même en essayant de tout faire à la fois : laver la vaisselle, préparer son lunch, puis le petit déjeuner, habiller les enfants; ça n'en finit plus! Les enfants se font prier; il faut deux fois plus de temps que d'habitude pour les mettre sur le chemin de l'école.

Pierre se précipite dans l'escalier pour aller s'habiller. Il est tendu, agité. Au comble du désespoir, il s'aperçoit que la chemise qu'il voulait porter est tachée sur le devant. Au bord de la crise de nerfs, il hésite, puis saisit une chemise en soie noire. «Ça fait un peu chic, mais faudra bien s'en contenter. D'ailleurs, je l'aime beaucoup cette chemise», se dit-il, comme pour se convaincre lui-même.

Il met son manteau, regarde sa montre et s'affole : «Il va me falloir courir jusqu'à l'arrêt d'autobus!» Arrivé au coin de la rue, il voit l'autobus démarrer. Il est bel et bien en retard. Il se met donc à faire les cent pas pendant ce qui lui semble une éternité. Enfin, 20 minutes plus tard, l'autobus arrive. Le trajet jusqu'au parc industriel est pénible. Un accident a paralysé la circulation. Quand Pierre arrive aux portes de l'entrepôt, il a 24 minutes de retard.

«Je regrette infiniment, je ne sais pas ce qui s'est passé, mais tout a mal tourné. Les enfants n'en finissaient plus, l'autobus était en retard, et j'espère que je ne vous ai pas causé d'ennuis», explique-t-il, à bout de souffle, à son contremaître qu'on lui présente. À la façon dont celui-ci, monsieur Lemieux, l'expédie à un pupitre et lui donne des guides en lui disant vaguement de les lire avec soin, avant de repartir en coup de vent, Pierre a la nette impression que son supérieur est contrarié. «Ce n'est tout de même pas ma faute si tout a mal été pour moi,» se dit-il pour se justifier, en jetant un coup d'œil sur les documents qu'on lui a donnés.

Ceux-ci ne semblent être faits que de règles et de procédures. Après en avoir lu un ou deux sections, Pierre renonce à comprendre quoi que ce soit. De toute façon, il a déjà travaillé dans un entrepôt. Il se dit que tout lui reviendra s'il se contente d'observer ce que font les autres.

Il ferme donc les guides et regarde autour de lui. Au bout d'un certain temps, monsieur Lemieux revient et lui demande, avec un sourire amical, «Alors, Pierre avez-vous des questions au sujet de nos procédures?»

Pierre, dissimulant son hésitation, répond poliment : «Oh non, j'ai déjà travaillé dans un entrepôt et c'était la même chose».

«Ah, c'est bien d'avoir quelqu'un qui a de l'expérience», répond monsieur Lemieux.
«Bon, alors décrivez-moi seulement les procédures de sécurité du matin et je vous présenterai monsieur Joé qui s'occupera de votre formation».

Pierre sent sa gorge se nouer. Quelles procédures de sécurité? Il ne se souvient pas d'avoir vu cela! Il hoche la tête et balbutie : «Je crois que... j'ai pas... euh... vu... cette page.»

Pierre sent bien que son contremaître est irrité. «Dans un entrepôt, Pierre, il est très important que tout le monde connaisse et observe les procédures de sécurité, dit-il sèchement. Elles sont faites pour assurer votre protection et doivent être suivies. Je crois que vous devriez relire ces manuels un peu plus attentivement. Et si vous avez des questions, venez me voir.»

À la fin de la journée, après le départ des autres employés, Pierre se retrouve seul dans la salle de repos. Il est en colère. Les autres employés n'ont pas été très sympathiques. Il a même entendu l'un d'eux se moquer de son habillement. Et monsieur Lemieux semble distant, fâché. «Je devrais peut-être abandonner tout de suite», pense-t-il avec tristesse.

Il a soudain la sensation de n'être plus seul. Il se retourne, voit monsieur Lemieux et reste figé sur place. Comme par enchantement, son contremaître lui adresse un sourire bienveillant et lui dit : «C'est dur de revenir au travail, n'est-ce pas? Il y a tant de choses à réapprendre : le choix de ses vêtements, la réorganisation de son temps pour arriver à l'heure, apprendre de nouvelles règles et procédures. La journée a été dure, mais je crois que vous avez appris quelque chose. Tâchez de vous organiser ce soir même et demain, nous recommencerons à neuf».

Complète le tableau.

Comportement négatif présenté Dans le texte	Suggestions d'un comportement positif
24 minutes en retard	Prendre le temps de se préparer la veille... vérifier ses vêtements (pour éviter des surprises), préparer son goûter.
Mille et une excuses dès son arrivée	Demeurer calme lors des imprévus. Certaines choses sont hors de notre contrôle (un accident a paralysé la circulation). Donner une explication claire et concise dès son arrivée.
«Ce n'est pas de ma faute»	Chercher une solution. Donner une ou des suggestions pour améliorer la situation.
Désobéissance, refus de faire ce qui est demandé	Faire la tâche qui nous est demandée avec enthousiasme et intérêt.
Mensonge	Être honnête avec son patron et ses collègues de travail. C'est une des façons de mériter leur respect.
Attitude négative	Essayer de voir les choses de façon plus positive. Trouver ce qu'il y a de comique dans la situation et le partager.