

CLAO : 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

Compétences génériques : Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle

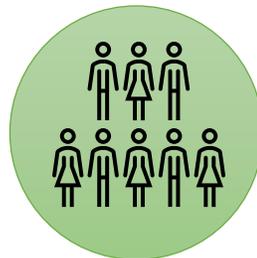


Contexte

Un employé arrive toujours au travail en retard.

Tu es responsable de son équipe.

Comment vas-tu gérer cette situation ?





Choses à considérer avant de procéder

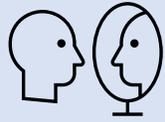
- Réfléchis à des stratégies pour gérer ce problème.
- Demande à ton employé si tu peux parler avec lui en privé.
- Demeure calme.
- Choisis bien tes mots.
- Parle en utilisant aussi souvent que possible le « je » et non le « tu » ou le « vous ».
- N'oublie pas d'écouter les réponses avant de répondre à ton tour.



Exercice

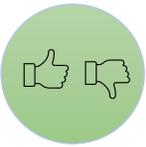
Travaille avec une ou un collègue, ou la formatrice/le formateur. Tu joues le rôle du responsable d'une équipe et l'autre personne joue le rôle de l'employé.





Autoévaluation

Quand vous avez terminé la conversation, discutez ensemble des points forts et des points à améliorer de cet échange.



- Comment cela s'est-il passé ?



- Es-tu resté calme ?



- As-tu utilisé le « je » pour exprimer ton opinion ?



- Comment pourrais-tu t'améliorer ?

Voir un exemple d'une conversation positive dans le document Fiche 3 — [Annexe](#).

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



Conseils supplémentaires

Il est important d'écouter d'abord avant de réagir. Un responsable d'équipe doit écouter pour ensuite aider les membres de son équipe à trouver des solutions. De plus, il est essentiel de toujours être respectueux et honnête avec ses collègues. Voici quelques conseils supplémentaires pour t'aider davantage.



Capsule linguistique : Être un bon patron

Il n'est pas toujours facile d'être responsable d'une équipe, car cette personne doit s'occuper de bien des choses en même temps. Par exemple, elle doit s'assurer que tout le monde est en sécurité et que tous les membres travaillent en équipe.

Le milieu de travail actuel vit une période de pénurie de la main-d'œuvre, c'est-à-dire un manque de personnes pour occuper des emplois. Voilà pourquoi il est important de s'assurer que les personnes sous sa responsabilité sont heureuses au travail.

Lis cet [article](#) suivant pour en savoir davantage.





Points à retenir

- Sois une personne qui rassemble pour t'assurer que tout le monde travaille en équipe dans un environnement positif.
- Sois une personne intègre et authentique avec des valeurs qui se reflètent dans tes actions et tes décisions.
- Sois une personne qui communique. Explique bien tes attentes, salue les bons coups de tes collègues et encourage-les à communiquer aussi pour participer à la résolution de problèmes.
- Sois une personne capable d'empathie. Essaie de comprendre les membres de ton équipe et de leur donner ce dont ils ont besoin pour réussir au travail.
- Sois créatif. Anticipe les changements à venir, reconnais les idées innovatrices et cherche à améliorer toutes les choses dont tu es responsable.





SUPERVISEUR : Bonjour. Pourrais-tu venir me voir à mon bureau ? J'aimerais te parler.

EMPLOYÉ : Oui, j'arrive tout de suite.

SUPERVISEUR : J'ai remarqué que tu arrives souvent en retard. Comment vas-tu ?
Qu'est-ce qui ne va pas ?

EMPLOYÉ : Oh, je suis vraiment désolé ! Parfois, je manque l'autobus. D'autres jours, j'ai des problèmes avec mes enfants. Ils ne sont jamais très pressés d'aller à l'école !

SUPERVISEUR : Je comprends qu'il est parfois difficile de s'organiser, le matin, surtout quand on a des enfants. Cependant, j'ai besoin que tu comprennes que ton retard a un impact sur notre équipe.

Quand tu arrives en retard, la personne qui occupe ton poste dans le quart précédent doit attendre que tu arrives avant de partir. Elle est donc souvent en retard à son tour, ce qui n'est pas juste.

Si elle ne t'attend pas, toute la production doit arrêter. Cela fait perdre du temps et donc, de l'argent à notre employeur.

EMPLOYÉ : Oh, je n'avais pas pensé à tout cela !

SUPERVISEUR : Pense aussi à ta réputation professionnelle. Tous les membres de notre équipe doivent pouvoir avoir confiance en toi en tout temps.

EMPLOYÉ : Je comprends. Je ferai de mon mieux pour arriver à temps à partir de maintenant.

SUPERVISEUR : Tu peux aussi développer des stratégies pour gérer ton temps. Si je peux t'aider, n'hésite pas à venir m'en parler.

EMPLOYÉ : Je te remercie d'avoir pris le temps de m'expliquer les choses. Je vais faire plus d'efforts pour arriver à temps.