

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

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

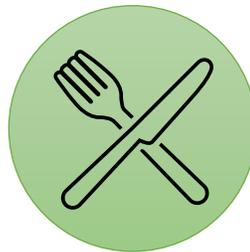
**Compétences pour réussir** : Communication orale

**Compétences génériques** : Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle



## Contexte

Tu es serveuse (ou serveur) dans un restaurant populaire depuis dix ans. Tu as beaucoup de difficulté à t'entendre avec une nouvelle serveuse, Sarah, qui a été embauchée il y a deux mois. La situation devient de plus en plus difficile. Même la clientèle ressent la tension entre vous.





## Choses à considérer avant de procéder

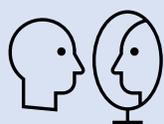
- Réfléchis à des stratégies pour gérer cette situation problématique.
- Demande à ta collègue si tu peux la rencontrer en privé, à l'extérieur du restaurant.
- Demeure calme.
- Choisis bien tes mots.
- Parle en utilisant le « je » et non le « tu » ou le « vous ».
- N'oublie pas d'écouter les réponses avant de répondre à ton tour.



## Exercice

Travaille avec une ou un collègue, ou la formatrice/le formateur. Tu joues le rôle de la serveuse (ou du serveur) et l'autre personne joue le rôle de Sarah.





## 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 7 — [Annexe](#).**

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



## Recommandations

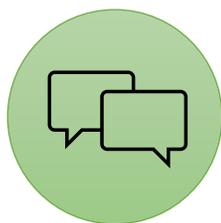
- **Identifier** et **analyser** la situation tout seul avant d'exprimer son mécontentement envers un ou une collègue au travail. Toujours penser à quelques solutions avant la rencontre.
- **Rencontrer** la personne concernée dans le but d'identifier des solutions ensemble avant de présenter les tiennes.
- Bien **expliquer** que votre travail serait plus plaisant et amusant si vous travaillez mieux ensemble. Tout le monde en bénéficiera.





## Conseils supplémentaires

Enfin, il est important d'avoir des discussions franches et respectueuses pour trouver un terrain d'entente. Dans la capsule linguistique, tu trouveras quelques conseils supplémentaires pour t'aider davantage.



## Capsule linguistique : L'écoute active

L'écoute active aide les deux personnes à mieux se comprendre mutuellement. On peut dire qu'elle te permet de *marcher dans les chaussures* de l'autre. Lorsque deux personnes pratiquent l'écoute active, elles ont de meilleures chances de trouver ensemble des solutions à leurs problèmes ou conflits.



Voici un [article](#) intéressant qui te donnera sept conseils pour pratiquer l'écoute active.

Tu peux aussi écouter la [vidéo](#) suivante.





## Points saillants de l'article

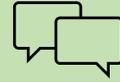
- **Sois attentif à toutes les composantes suivantes** : Les mots qu'on utilise expriment la forme du message. Les silences, les gestes, le langage corporel et le ton expriment le fond.
- **Écoute vraiment l'autre.** Ne pense pas à autre chose et ne fais pas autre chose. Demeure dans le moment présent.
- **Écoute sans penser à quoi répondre.** Quand l'autre parle, ce n'est pas le temps de prodiguer des conseils ou proposer des solutions. Tu auras ton tour de parler.
- **Prends conscience que ta compréhension peut être influencée par tes sens.** Nos sens ou nos filtres captent des messages qui peuvent être interprétés de façon différente. Ceci dépend entre autres de notre culture, de nos valeurs et de notre vécu.
- **Valide ce que l'autre personne dit.** Tu dis à l'autre ce que tu crois avoir entendu. Utilise une formule comme : « Ce que je t'entends dire, c'est que... » Tu n'as pas besoin d'être d'accord avec ce que tu reformules. **Demande à l'autre personne ce qu'elle a compris.** Cette stratégie permet de s'assurer que vous parlez bien de la même chose.
- **Précise tes questions posées.** Une question adéquate et bien placée peut aider l'autre à s'exprimer plus clairement.



## Points saillants de la vidéo

Trois mots clés :

- Ouverture (reformulation)
- Curiosité (questionnement)
- Disponibilité (synchronisation)



**TOI :** Bonjour. Merci d'avoir pris le temps de me rencontrer.

**SARAH :** De rien. Je suis curieuse. Qu'est-ce que je peux faire pour toi ?

**TOI :** Nous travaillons ensemble depuis quelques mois. Toutefois, j'ai l'impression qu'il y a un peu de tension entre nous. J'aimerais comprendre pourquoi c'est le cas. Je me demande si nous pourrions trouver des solutions pour mieux travailler ensemble.

**SARAH :** Je veux bien en discuter.

**TOI :** D'abord, essayons ensemble d'identifier la source du problème. Est-ce que j'ai dit ou fait quelque chose qui t'a offensé ?

**SARAH :** Non, pas du tout.

**TOI :** Alors, qu'est-ce qui ne va pas ? Qu'est-ce que je peux faire pour rendre les choses plus agréables pour nous deux au travail ?

**SARAH :** Je t'avoue que je suis très nerveuse. Tu as tellement d'expérience, tu effectues ton travail avec beaucoup de facilité. Je trouve cela un peu intimidant. Je suppose que je manque de confiance en moi, parfois.

**TOI :** Ce que j'entends, c'est que le fait que j'aie plus d'expérience que toi te fait douter de toi-même. Cela te rend nerveuse et parfois, mal à l'aise. C'est ça ?

**SARAH :** Oui, c'est ça. Je me sens comme si je devrais travailler aussi bien que toi. C'est très stressant !

**TOI :** Tu sais, je travaille dans ce restaurant depuis dix ans. C'est normal que les choses soient plus faciles pour moi. Qu'est-ce que je pourrais faire pour que tu te sentes plus confiante ?

**SARAH :** J'aimerais te poser des questions quand je dois faire quelque chose que je ne sais pas faire. Pourrais-tu m'aider ainsi ?

**TOI :** Oui, bien sûr ! Tu peux me demander de l'aide quand tu veux ! J'aimerais bien te faire profiter de mon expérience. Une ancienne serveuse a été là pour moi dix ans passés. Un jour, tu pourras aider une nouvelle personne, peut-être ?

**SARAH :** J'aimerais ça, car j'aime aider les autres aussi ! Je crois que nous allons très bien travailler ensemble dorénavant ! Maintenant que nous avons parlé, je me sens mieux et beaucoup plus à l'aise avec toi. Merci !