

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

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

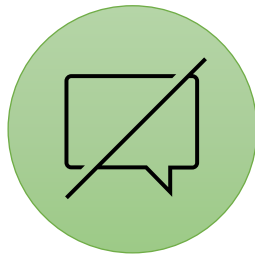
Compétences pour réussir : Communication orale

Compétences génériques : Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle



Contexte

Un collègue au travail, Stéphano, aime beaucoup bavarder. Chaque fois qu'il passe par ton bureau, il arrête et commence à te raconter ses histoires personnelles. Aujourd'hui, tu as beaucoup de travail à faire et tu préfères ne pas être dérangé.





Choses à considérer avant de procéder

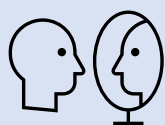
- Réfléchis à des stratégies pour gérer ce problème.
- Demande à ton collègue si tu peux lui parler en privé, à l'extérieur du bureau.
- Demeure calme.
- Choisis bien tes mots.
- Parle en utilisant le « je » et non le « tu » ou le « vous ».
- N'oublie pas d'écouter les réponses avant de répondre à ton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



Exercice

Travaille avec une ou un collègue, ou la formatrice/le formateur. Tu joues le rôle de la personne qui se fait toujours déranger par son collègue. L'autre personne joue le rôle de Stéphano.





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 9 — [Annexe](#).

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



Recommandations

- Attendre d'être calme et s'assurer de bien préparer la conversation avant la rencontre.
- Ne pas réagir immédiatement. Il est préférable d'avoir une discussion dans le calme. L'impatience et la frustration peuvent nous faire dire des choses qu'on ne veut pas dire. Maintenir une relation avec une personne au travail — et peut-être même, des liens d'amitié — est important.
- Avoir une telle conversation est préférable à l'extérieur du lieu de travail et pas durant les heures de bureau. Il n'est pas acceptable de prendre du temps de travail pour une telle rencontre.



Capsule linguistique : Utiliser des phrases en « je »

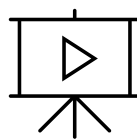
Quand on doit aborder un problème avec un collègue (ou toute autre personne), une bonne stratégie à utiliser est d'exprimer ses sentiments et ses opinions en utilisant le « je » et non le « tu » ou le « vous ». En faisant cela, on s'exprime au sujet de l'expérience qu'on vit personnellement. Cette stratégie évite de mettre la responsabilité du problème sur l'autre. Voici un exemple d'une situation d'équipe.

Imagine que le gestionnaire de projet de ton équipe vient de terminer une séance de travail d'une pleine journée. L'objectif de la session visait à trouver des idées pour rendre le travail d'équipe plus efficace. Lors de la conclusion, tu remarques que l'idée que tu as proposée n'a pas été retenue dans le document final.

Comment traiter cette situation, car tu es tellement déçue ? Tu peux demander une rencontre avec ton gestionnaire. Lors de cette rencontre privée, tu as deux options pour gérer la situation. Au lieu d'utiliser le « vous » et de dire : « Vous me décevez, car vous n'avez pas utilisé mon idée, seulement les vôtres et celles des autres », tu pourrais utiliser le « je » et dire : « Je suis déçue que mon idée n'ait pas été retenue. »

Dans la deuxième phrase, tu expliques comment tu te sens sans faire porter le blâme sur les autres. La conversation sera beaucoup plus profitable.

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





Points saillants de la vidéo

- Garde ton calme. Ne prends pas les choses personnellement.
- Si l'autre personne s'énerve, résiste à l'envie de dire : « Calme-toi ». Hoche plutôt la tête calmement, lui indiquant que tu ressens ses émotions.
- Évite d'argumenter pour convaincre l'autre. Pose plutôt des questions pour bien comprendre le point de vue de l'autre et commencer à résoudre le conflit.
- Reformule ce que l'autre dit. Ensuite, vérifie si c'est bien ce que tu as compris en disant quelque chose comme : « C'est bien ça ? » ou « J'ai bien compris. Ce que tu veux, c'est... »
- Quand c'est à ton tour de parler, évite de dire « Oui, **mais**... » pour contredire ses arguments. Utilise plutôt des phrases comme : « Moi, voilà ce que je pense... ». Explique ton point de vue au lieu de présenter des arguments.
- Une fois que les deux points de vue sont clairs, la situation est idéale pour travailler et trouver des solutions ensemble.





Toi : Merci d'avoir accepté de me rencontrer après le travail.

Stéphano : C'est mon plaisir ! J'aime bien passer du temps avec toi !

Toi : Moi aussi. Toutefois, j'ai un problème. Je me demande si tu peux m'aider à trouver une solution.

Stéphano : Bien sûr ! Qu'est-ce que je peux faire pour t'aider ?

Toi : J'apprécie beaucoup les discussions que nous avons. Cependant, je crois que ces discussions devraient avoir lieu pendant notre temps libre, et pas au travail.

Stéphano : (en levant le ton) Que veux-tu dire ? Je te dérange, ou quoi ?

Toi : Le travail que j'effectue exige beaucoup d'attention et je dois me concentrer. Chaque fois que j'arrête pour discuter, ça me prend un certain temps pour retrouver mon rythme.

Stéphano : Tu sais, je suis une personne très sociable, et je suis seul à la maison. Pour moi, le milieu du travail est un endroit où je peux voir des gens et jaser avec eux.

Toi : (tu hoches la tête)

Stéphano : Tu sais, j'aime discuter avec toi. Tu as toujours un point de vue intéressant. Ça me stimule beaucoup.

Toi : Ce que je t'entends dire, c'est que tu aimes interagir avec les gens. Tu aimes discuter avec moi en particulier. C'est bien ça.



Stéphano : Oui, effectivement.

Toi : Moi aussi, j'aime bien discuter avec toi. Je pense toutefois que ce n'est pas juste envers notre employeur si nous parlons de choses personnelles pendant les heures de bureau. Je veux travailler de façon efficace ; c'est une valeur importante pour moi. Et je n'aime pas perdre mon temps.

Stéphano : Je peux respecter ça ; je n'y avais pas pensé.

Toi : Alors, que pouvons-nous faire pour que nous soyons tous deux satisfaits ?

Stéphano : Hum...

Toi : Si je te propose qu'on aille diner ensemble deux fois par semaine, nous pourrions jaser pendant une bonne heure. Qu'en penses-tu ?

Stéphano : Excellente idée ! Et peut-être pourrions-nous aller prendre un verre ou un café après le travail, de temps en temps ? Ou encore, nous pourrions programmer des activités durant la fin de semaine ?

Toi : Tout à fait ! Ce serait amusant ! Alors, on s'entend : les conversations au bureau sont strictement professionnelles. Nous nous rencontrerons socialement durant le diner ou après le travail pour parler de sports, de notre famille, de nos vacances, etc. Ça te va ?