
MODULE 7

S'engager avec les autres



CESBA

Guide des compétences professionnelles

Table des matières

S'engager avec les autres	5
Leçon 1 : Travail d'équipe et collaboration	5
Vocabulaire employé dans la présente leçon	5
Activité 1 : Travail d'équipe	6
Activité 2 : Collaboration	7
Importance de la communication	7
Rétroaction.....	8
La technique du sandwich.....	9
Activité 3 : Que devriez-vous faire?.....	10
Leçon 2 : Être fiable.....	12
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	12
Activité 1 : Gestion du temps	13
Activité 2 : Exercice du dictionnaire.....	14
Leçon 3 : Hiérarchies.....	15
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	15
Activité 1 : Comprendre la hiérarchie.....	17
Leçon 4 : Résolution de problèmes.....	19
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	19
Un langage utile pour résoudre les problèmes	21
Activité 1 : Utiliser le langage qui convient.....	22
Leçon 5 : Harcèlement, discrimination et respect des limites.....	23
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	23
Formes de harcèlement	23
Activité 1 : Faites correspondre le genre de harcèlement et la situation.....	25
Activité 2 : Note de service.....	27
Leçon 6 : Travailler avec des personnes ayant différentes personnalités	28
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	28
Activité 1 : Extroverti ou introverti?	29
Les oiseaux au travail.....	30
Colombe	30

Hibou	30
Paon	31
Aigle.....	31
Activité 2 : Appliquer ce que vous avez appris	31
Activité 3 : Travailler avec des personnes selon leur personnalité d'oiseau	32

S'engager avec les autres

La plupart des emplois nécessitent du travail en équipe. Au travail, vous aurez souvent à collaborer avec des collègues pour atteindre des buts et accomplir des tâches. Vous devrez aider d'autres personnes et être une bonne coéquipière ou un bon coéquipier. Vous devrez aussi accepter et faire des commentaires de façon professionnelle et gérer les conflits avec les membres de l'équipe. Le présent module vous aidera à acquérir les compétences nécessaires pour bien travailler avec les autres.

Leçon 1 : Travail d'équipe et collaboration

Vocabulaire employé dans la présente leçon

Approche	But	Collaborer	Communiquer
Coopérer	Équipe	Produire	Rétroaction

N'oubliez pas que :

**L'UNION
FAIT LA FORCE**

Une **équipe** est un groupe de personnes qui travaillent ensemble vers un **but** commun. Les équipes collaborent pour accomplir des tâches.

Collaborer signifie travailler ensemble à une activité pour **produire** ou créer quelque chose. Parfois, les employeurs constituent des groupes en milieu de travail en tenant compte des compétences et des habiletés de chaque personne. Vous n'aurez peut-être pas la possibilité de choisir vos coéquipiers. La capacité de **coopérer** et de collaborer avec des personnes qui ont des idées et des personnalités différentes est un important savoir-être en milieu de travail.

Joseph, un aide de corps de métier, a fini son quart de travail. En sortant, il aperçoit les ouvriers qui se tiennent là, sans bouger, pendant que son superviseur entre sur le site avec une benne à déchets. Les ouvriers devraient aussi avoir terminé leur quart de travail et rentrer chez eux. Joseph pourrait faire comme s'il n'avait rien vu et rentrer chez lui pour commencer sa soirée, mais il s'arrête et demande ce qui se passe. On lui répond que la benne à déchets n'a pas été livrée à temps et qu'ils doivent nettoyer le site et en retirer les débris avant de partir pour la soirée, car il serait dangereux de laisser la benne dans un lieu de travail non supervisé toute la fin de semaine.

Ce genre de situation peut se produire régulièrement au travail, et Joseph doit décider s'il veut donner un coup de main, même si ce n'est pas sa responsabilité. Il décide de rester et d'aider, et son superviseur et les ouvriers sont très reconnaissants. Joseph travaille en collaboration avec tout le monde pour atteindre un but commun et accomplir une tâche importante.

Parfois, le but commun est continu et plus important. Pierre travaille à la caisse d'un casino. On s'attend à ce que les employés traitent les joueurs avec prévenance pour qu'ils se sentent appréciés. Chacun des employés, dont les croupiers, les hôtes et hôtesse, les serveurs et serveuses, et la personne qui monte le buffet quotidien, se doit de travailler vers ce but. Ce n'est pas un projet spécifique, mais plutôt un travail d'équipe important, et il faut que toutes et tous travaillent ensemble pour atteindre ce but. Le travail d'équipe est courant dans le domaine du service à la clientèle.

Activité 1 : Travail d'équipe

Parlez d'une expérience de travail en équipe que vous avez déjà vécue. Quel était le but commun? Est-ce que l'expérience a été satisfaisante?

Rétroaction



La communication dans un groupe, particulièrement au travail, comporte de la **rétroaction**. Si vous êtes capable de donner et de recevoir de la rétroaction, vous réussirez mieux dans votre travail. La rétroaction permet aux personnes de voir les choses qu'elles doivent améliorer, ce qui les aide à réussir au travail.

Les suggestions qui suivent s'appliquent lorsque vous donnez de la rétroaction aux autres :

- N'attaquez jamais la personne à qui vous faites vos suggestions d'amélioration. Utilisez le « je » et soyez objectif (parlez uniquement du but).
- Évitez de cibler directement un des membres de votre équipe. Si vous vous adressez à l'ensemble du groupe, la personne à qui s'adresse la rétroaction se sentira moins stressée.
- Insistez sur ce qui fonctionne bien et accompagnez la rétroaction de compliments et d'encouragement.
- Donnez de la rétroaction uniquement si vous pensez que c'est nécessaire.

Les suggestions qui suivent s'appliquent lorsque vous recevez de la rétroaction :

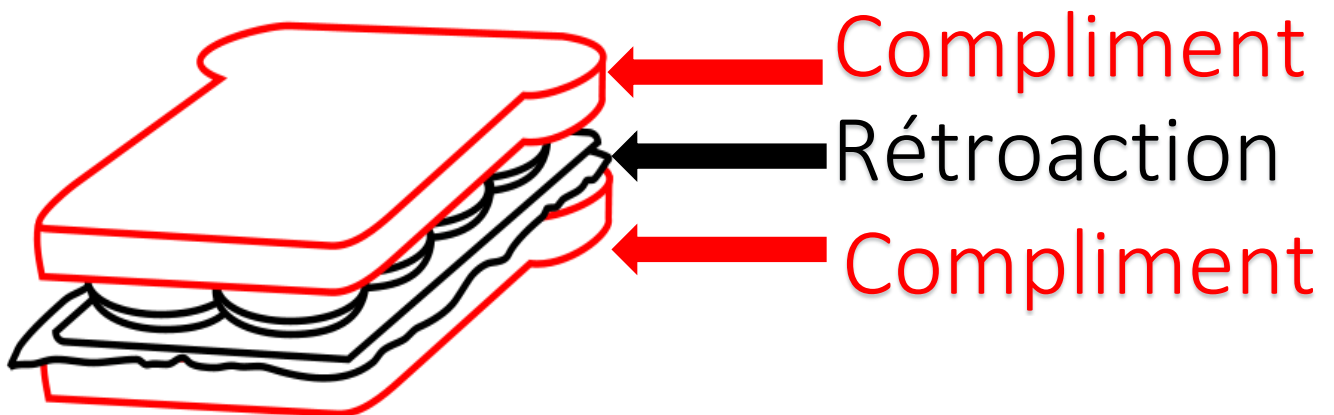
- Ne le prenez pas personnellement. La rétroaction concerne le travail, pas vous.
- Évitez d'être sur la défensive. Faites preuve d'ouverture envers les conseils et les idées des autres.
- Voyez la rétroaction comme une occasion d'améliorer les choses ou d'amorcer une discussion sur la façon de les améliorer.

- Respirez profondément, restez positif et concentrez-vous sur ce qu'on vous présente. Évitez d'être trop stressé ou nerveux au sujet de la rétroaction.
- Ne soyez pas contrarié ou déprimé lorsque vous recevez de la rétroaction. La rétroaction fait partie intégrante du travail. Utilisez les idées qui vous sont présentées pour vous améliorer.

La technique du sandwich

La technique du sandwich permet de donner de la rétroaction de façon moins stressante et plus utile.

Cette technique est simple. Vous donnez la rétroaction entre deux compliments ou deux choses gentilles que vous pouvez dire au sujet d'un collègue ou d'un employé.



Patrick prépare une présentation sur la santé et la sécurité avec deux collègues. Il veut parler à ses coéquipiers du fait qu'ils ne peuvent pas fixer de délai. Il sait que cela est attribuable au fait que Marie n'a pas fini son travail. Il s'adresse à eux en utilisant l'**approche** du sandwich.

Patrick : Ça me fait plaisir de faire ça avec vous deux parce que vous êtes deux bons travailleurs. Je pense que nous devons fixer un délai pour la présentation afin de montrer à notre patron que nous

progrès bien. Je sais que vous aurez de bonnes idées pour faire ce projet et que vous travaillerez fort pour qu'on le réalise à temps.

Patrick utilise cette approche pour donner de la rétroaction, mais d'une manière qui ne ciblera pas Marie directement et ne la stressera pas. Cette approche permet à l'équipe de fixer une date et donne à Marie une idée claire du moment où elle doit avoir terminé son travail.

Activité 3 : Que devriez-vous faire?

Lisez le texte ci-dessous et dites comment vous donneriez de la rétroaction dans une telle situation. Écrivez ce que vous diriez sur les lignes qui suivent l'exemple.

Vous travaillez pour un traiteur et faites partie d'une équipe qui doit préparer un repas pour un événement de dernière minute. Vous devez vous assurer que tous les articles figurant sur la liste de contrôle sont emballés en vue d'être emportés à l'événement. Vos tâches consistent à surveiller la préparation des mets, à aider à emballer les aliments et à emballer tout ce qu'il faut emporter. Vous travaillez avec deux autres employés qui ont accepté de faire des heures supplémentaires pour vous donner un coup de main. Ils ont préparé très rapidement tout ce qu'il faut pour le plat principal et ont terminé les desserts. Ils travaillent vite et bien. Cependant, en emballant les salades, vous constatez que vos coéquipiers les ont mal faites.

Dans les lignes ci-dessous, écrivez la rétroaction que vous donneriez sur les salades sans stresser ni contrarier votre équipe.

Leçon 2 : Être fiable

Vocabulaire employé dans la présente leçon

Digne de confiance	Fiable	Honnête
Ponctuelles	Prévu	Respecter



Être une employée ou un employé **fiable** signifie qu'on peut compter sur vous. Les personnes fiables sont **ponctuelles**, ce qui veut dire qu'elles arrivent au travail à l'heure. Il vaut mieux travailler avec un collègue fiable. Les personnes fiables savent que leurs collègues peuvent compter sur eux chaque jour.

Les personnes fiables ont des plans pour se rendre au travail à temps pour chaque quart de travail **prévu**.

Voici d'autres façons d'être un employé fiable :

- Finir les tâches à temps.
- Finir le travail quand il faut qu'il soit fini.
- Éviter d'être en retard ou de partir trop tôt.
- Ne pas prendre des pauses plus longues que prévu.
- Être **honnête**.
- Être **digne de confiance**.
- **Respecter** les autres.
- Utiliser un langage approprié.
- S'habiller convenablement pour le travail.
- Respecter la vie privée des collègues.
- Éviter le commérage.
- Se concentrer sur le travail et non sur des questions personnelles.
- Être disponibles pour aider les collègues au besoin.
- Accepter de faire du travail ou des tâches supplémentaires lorsque c'est possible, mais connaître ses **limites** et se sentir à l'aise de dire

non si on vous demande de faire quelque chose que vous ne pouvez pas faire.

Activité 1 : Gestion du temps

Charles doit être au travail à 9 h. Il prend l'autobus de 8 h pour pouvoir arriver au travail 15 minutes avant le temps. Charles a calculé le temps qu'il lui faut pour accomplir toutes ses tâches matinales. Additionnez le temps nécessaire pour faire chaque tâche afin de l'aider à décider à quelle heure il doit se lever pour prendre son autobus.

Se réveiller et faire le café – 10 minutes

Prendre sa douche et se raser – 20 minutes

S'habiller – 10 minutes

Se peigner et se coiffer – 10 minutes

Préparer le déjeuner – 10 minutes

Déjeuner et prendre son café – 15 minutes

Préparer son lunch – 10 minutes

Se brosser les dents – 5 minutes

1. Combien de temps faut-il à Charles pour se préparer le matin?

2. À quelle heure devrait-il se lever pour se rendre au travail?

3. Charles sait qu'il faut au moins 7 ou 8 heures de sommeil pour bien fonctionner, être reposé et être en santé. Compte tenu de son heure de réveil, à quelle heure devrait-il se coucher le soir?

Activité 2 : Exercice du dictionnaire



1. Allez à larousse.fr et cherchez la définition des mots suivants :

a) Fiable

b) Respect

2. Donnez un exemple des caractéristiques suivantes en milieu de travail :

a) Être fiable

b) Être respectueux

Leçon 3 : Hiérarchies

Vocabulaire employé dans la présente leçon

Chaîne de commandement

Hiérarchie

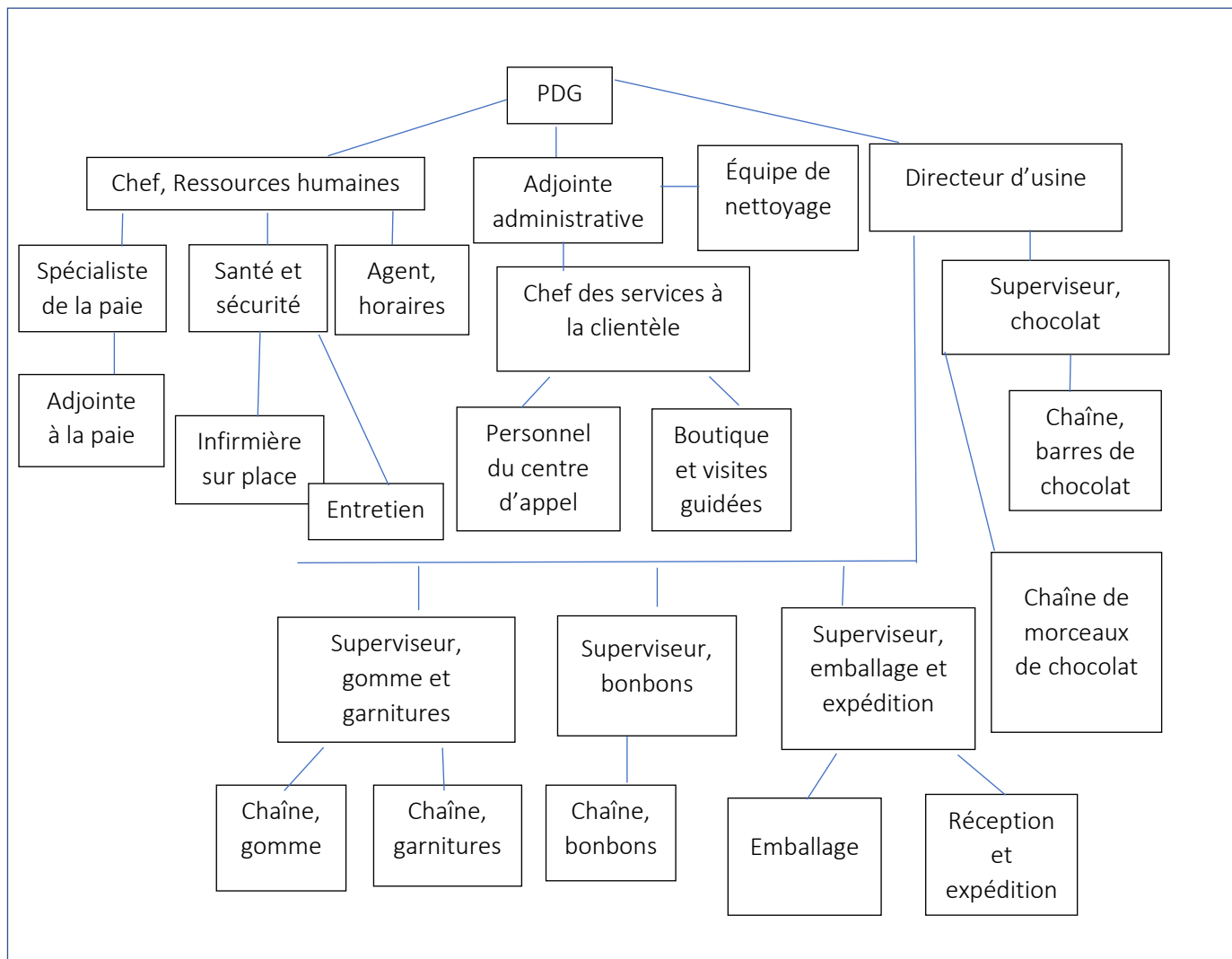
Organigrammes

Services

Structure de gestion

Quand vous commencez un nouvel emploi, il est important de comprendre la **hiérarchie** (chaîne de commandement). La **chaîne de commandement** montre aux employés qui ils doivent consulter s'ils ont besoin d'aide et les rapports entre les différents services de l'entreprise. Savoir à qui vous adresser peut vous faire gagner du temps à vous et à vos superviseurs lorsque vous avez besoin d'aide. Par exemple, si vous avez un problème avec votre chèque de paie, vous pouvez consulter le service de la paie ou le comptable de l'entreprise plutôt que l'aide-gérant.

Les **organigrammes** sont conçus pour aider les employés, les actionnaires et d'autres parties intéressées à comprendre la **structure de gestion** d'un lieu de travail. La chaîne de commandement à la Confiserie de la montagne est présentée à la page suivante. On y retrouve, le PDG (président-directeur général), au haut de l'organigramme et tous les employés de la confiserie.



Les lignes montrent qui chaque employé doit consulter s'il a des questions. Par exemple, si un travailleur a un problème avec sa chaîne de production, il en parlera au superviseur de la chaîne en question. Les **services** figurant dans l'organigramme montrent les différentes options offertes aux employés. Par exemple, les questions concernant les chèques de paie seraient d'abord adressées à l'adjointe à la paie. Quand vous commencez un nouvel emploi, il est important de savoir à qui vous adresser si vous avez des questions ou des problèmes. Il est utile aussi de poser des questions sur les différents rôles si vous en avez besoin.

Activité 1 : Comprendre la hiérarchie

Regardez l'organigramme à la page précédente et répondez aux questions suivantes.

1. Qui relève directement du PDG?

2. Si une employée a des préoccupations de santé et de sécurité liées à une machine, à qui devrait-elle s'adresser en premier?

3. Combien de personnes sont sous l'autorité directe du directeur d'usine?

4. Qui supervise la boutique de cadeaux et les visites guidées?

5. Une employée du service d'emballage a besoin de se faire remplacer pendant sa pause. À qui devrait-elle s'adresser?

6. Sam de l'équipe de nettoyage doit prendre congé pour subir une opération chirurgicale et il aura besoin de quelqu'un pour le remplacer à son quart de travail pendant deux semaines. À qui devrait-il en parler?

Leçon 4 : Résolution de problèmes

Vocabulaire employé dans la présente leçon

Blâmer	Évaluer	Identifier	Phrases
Régler	Remue- méninges	Satisfaisant	Solution



Les bons coéquipiers travaillent à résoudre les problèmes qui se présentent. Ils commencent par identifier le problème et travaillent ensemble pour trouver une solution. Ils ne **blâment** personne en particulier, reconnaissant que le problème est collectif. Ils essaient de trouver des moyens positifs de le régler.

Étapes à suivre pour régler un problème :

1. **Identifier** le problème.
2. Faire une séance de **remue-méninges** au cours de laquelle vous pouvez lancer toutes les idées qui vous viennent à l'esprit et qui pourraient régler le problème. Faites preuve de créativité. Faites part de vos idées.
3. Prendre note des idées.
4. **Évaluer** chaque idée de la liste.
5. Choisissez une **solution**.
6. Appliquez la solution choisie.

Exemple : Joseph et Sophie attendent que l'électricien arrive pour terminer leur travail dans la toilette. L'électricien a une urgence médicale et ne pourra pas venir avant le lendemain. Il est seulement 9 h et ils doivent décider de ce qu'ils feront. Leur superviseur est absent aujourd'hui. Ils décident de s'asseoir et de discuter des options.

Le problème : Sans l'électricien, ils sont incapables de poursuivre leur travail dans la toilette.

Idées issues du remue-méninges

- Prendre une journée de congé non payée
- Faire un autre travail dans l'usine
- Nettoyer le lieu de travail
- Envoyer un courriel au superviseur et voir s'il répond
- Voir si quelqu'un d'autre sur le site a besoin d'aide

Évaluations

- Ils ont besoin de leur paie et ne pensent pas pouvoir partir sans l'autorisation d'un superviseur.
- Ils ne peuvent pas commencer un autre travail dans l'usine parce qu'ils n'ont pas le matériel nécessaire.
- Le nettoyage du lieu de travail prendra peut-être une demi-journée.
- Leur superviseur voudra peut-être qu'ils s'occupent de ce problème eux-mêmes vu qu'il supervise lui-même de nombreux travaux.
- Ils ne sont pas certains que d'autres personnes ont besoin d'aide.

Sophie va voir les autres travailleurs pour leur demander s'ils ont besoin d'aide. Les ouvriers sur place ont des matériaux à déplacer après le lunch s'ils veulent aider.

Choix d'une solution : Nettoyer le lieu de travail jusqu'à midi et aider les ouvriers après le lunch.

Appliquer la solution : Joseph et Sophie suivent leur nouveau plan, et Sophie envoie un courriel à son superviseur à la fin de la journée pour lui faire savoir que l'électricien n'a pas pu venir et l'informer du travail qu'elle et Joseph ont fait.

Pendant cet exercice de résolution de problèmes, Joseph et Sophie ont tous les deux lancé des idées qu'ils ont notées dans une liste et les ont évaluées plus tard. Ils n'ont rejeté aucune de leurs idées. Quand la liste a été terminée, chacun a donné son opinion sur chacune des idées. Ainsi, chaque personne s'est fait entendre et s'est sentie valorisée.

Un langage utile pour résoudre les problèmes

Rien n'est plus **satisfaisant** en milieu de travail que de **régler** un problème avec son équipe. Lorsque vous devez trouver une solution avec des collègues, vous pouvez dire certaines choses qui permettront de garder le cap. Certaines phrases conviennent mieux à un leader, mais beaucoup peuvent être utilisées par n'importe quel membre du groupe lorsque les gens ne sont pas d'accord ou s'éloignent du sujet.

Voici quelques exemples de **phrases** qui peuvent être utilisées pour régler des problèmes.

1. Je n'étais pas au courant de cette chose. Pourrais-tu m'en dire plus?
2. Je veux bien écouter ton point de vue, mais je ne peux pas le faire quand tu es en colère.
3. Nous devons tous travailler plus fort pour que cela fonctionne.
4. Pourquoi est-ce que tu n'es pas d'accord avec mon idée?
5. Il semble que nous avons de la difficulté à nous entendre. Prenons une pause pour réfléchir à la question et nous nous retrouverons pour examiner d'autres solutions possibles.
6. Qu'est-ce que nous pouvons faire différemment pour améliorer les choses dans notre groupe?

7. Prenons un moment pour nous calmer, et nous reprendrons le travail ensuite.
8. Qu'est-ce que je peux faire pour t'aider à faire ce travail?
9. Selon toi, de quoi a besoin notre équipe pour être plus efficace?
10. Choisissons nos deux meilleures options, prenons un vote secret, et la solution ayant reçu la majorité des votes sera adoptée.

Activité 1 : Utiliser le langage qui convient

Lisez les exemples ci-dessous et choisissez la phrase parmi celles énumérées plus haut qui convient le mieux à chaque situation. Écrivez le numéro de la phrase que vous avez choisie à côté de chaque situation.

1. Votre équipe est stressée et certains des membres sont irritables envers les autres. _____
2. Un membre de votre équipe vient vous voir et vous dit qu'une des membres de l'équipe demande plus de travail pour pouvoir éviter d'assister à la réunion de planification. _____
3. Un des membres de votre équipe crie « Non » quand vous soumettez vos idées. _____
4. Un des membres de l'équipe a des problèmes de santé et trouve qu'il a trop de travail. _____
5. L'équipe ne peut absolument pas s'entendre sur une seule solution. _____
6. Un des membres de l'équipe dit à un autre membre qu'à son avis, l'équipe est une farce. _____
7. Quand vous dites à un des membres de l'équipe que, selon vous, son idée ne fonctionnera pas, il commence à vous crier après. _____
8. Vous vous apercevez que votre équipe ne respectera peut-être pas le délai. _____

Leçon 5 : Harcèlement, discrimination et respect des limites

Vocabulaire employé dans la présente leçon

Discrimination	Également	Harcèlement	Humilier	Inapproprié
Limites	Mesures d'adaptation	Offensant	Offense	Prévenir
Rabaisser	Stéréotypes			

Le **harcèlement** désigne un geste, une parole ou un écrit qui perturbe, **humilie** ou **rabaisse** une personne. C'est un comportement qui **offense** un collègue. Il existe des règles au travail pour **prévenir** le harcèlement. Le harcèlement n'a absolument pas sa place en milieu de travail. Si vous offensez quelqu'un, la seule chose qui compte c'est de savoir comment cette personne se sent, et non de déterminer si vous avez agi intentionnellement. Le harcèlement peut causer du stress et de l'angoisse. Les personnes qui en sont victimes peuvent perdre leur estime de soi. Il peut empêcher quelqu'un de se rendre au travail ou de faire son travail. Il y a de nombreuses formes de harcèlement au travail. Il est possible que vous ne vous rendiez pas compte que certains comportements peuvent être blessants ou **offensants**. Lisez la liste ci-après pour voir quelles formes de harcèlement ne devraient pas exister au travail.

Formes de harcèlement

- **Discrimination**, intimidation ou gestes haineux fondés sur la race, le sexe, la religion, la culture ou l'âge d'une personne.
- La violence physique ou l'abus sexuel
- Les farces ou les commentaires de mauvais goût du point de vue culturel ou les commentaires sexuellement **inappropriés** en milieu de travail.

- Les gestes physiques de quelque nature que ce soit comme enlacer, embrasser, toucher, tapoter, gifler, frapper ou pincer une personne, la serrer dans ses bras, lui donner des coups de pied
- Intimider
- Ne pas respecter les **limites** appropriées, comme demander à un collègue de sortir avec vous ou lui dire que vous aimez son apparence
- Les remarques cruelles, la violence verbale ou se moquer de quelqu'un
- Les **stéréotypes** négatifs
- L'abus de pouvoir ou le favoritisme
- Le refus de fournir des **mesures d'adaptation** aux personnes handicapées
- Les commentaires concernant le corps d'une personne

En milieu de travail, il est toujours important de respecter ses collègues et de les traiter **également** et équitablement. Il est aussi important qu'on vous traite équitablement et avec respect. Vous ne devriez pas **tolérer** le harcèlement au travail. Si vous êtes victime de harcèlement, dites à la personne qui vous harcèle que c'est inacceptable et signalez l'affaire à votre superviseur. Assurez-vous de prendre note de la date et de l'heure de l'incident. Si le traitement de l'incident par votre superviseur ne vous satisfait pas ou si l'auteur du harcèlement est votre superviseur, vous pouvez appeler la Commission du travail pour discuter des différentes options. Dans ces cas, vous pouvez signaler l'événement seul, mais si vous avez des témoins ou des collègues qui vivent des situations de harcèlement semblables, il peut être utile de faire front commun et de vous soutenir. Il est nécessaire de porter plainte en cas de harcèlement, mais ce n'est pas une chose facile.

Parfois, les gens ne se rendent pas compte que leur comportement est une forme de harcèlement. Dans ce cas, si vous vous sentez en sécurité, dites

d'abord à la personne qui vous harcèle d'arrêter de le faire et expliquez-lui pourquoi ça vous dérange.

Paul est un préposé aux services de soutien à la personne. Il aime aider les personnes âgées. Au travail, certaines de ses collègues font des farces et disent qu'il est beau dans ses vêtements d'infirmier et elles le sifflent quand il passe près d'elles. Les hommes qui travaillent dans la cuisine font des farces à son sujet, du fait qu'il est un infirmier, et ils l'appellent Paulette. Paul fait face à des remarques et à des comportements sexuellement inappropriés au travail et est l'objet de stéréotypes concernant le genre (parce qu'il est un homme préposé aux services de soutien à la personne). Il commence à avoir envie de quitter son emploi et évite maintenant de parler à ses collègues. Cela signifie qu'il n'a pas toujours des renseignements importants concernant les patients. Le service des ressources humaines l'appelle pour discuter du changement dans son travail. Un agent lui demande ce qui se passe, et il lui dit comment il se sent. L'agent du service des ressources humaines parle à tous les employés impliqués et exige que Paul soit traité équitablement. Certains employés sont gênés de leurs actions et s'excusent auprès de Paul pour leur comportement.

Activité 1 : Faites correspondre le genre de harcèlement et la situation

Choisissez un genre de harcèlement dans la case et faites-le correspondre au geste posé au travail.

- Intimidation
- Farces inappropriées
- Ne pas respecter les limites
- Abus de pouvoir
- Harcèlement fondé sur le genre
- Discrimination fondée sur le corps

1. Pour payer ses études, Suzanne travaille à un restaurant local. Le cuisinier, qui a deux fois son âge, lui dit continuellement qu'il la trouve belle dans son uniforme. Il lui a demandé à plusieurs reprises si elle « était attirée » par les hommes plus âgés.

2. Ahmed est contrarié que Jin soit trop occupé pour l'aider à faire son travail au bureau, alors il passe la journée à lui crier après et à dire que Jin travaille lentement.

3. Gérard affiche une caricature dans son cubicule qui se moque des immigrants.

4. Pendant la réunion du personnel, le patron dit à Luc, devant tous les employés, d'attacher ses cheveux parce qu'il ne veut pas que les clients pensent que c'est « une petite fille qui s'occupe de la caisse ».

5. Un des travailleurs du chantier de construction envoie régulièrement des photos révélatrices de femmes et des blagues dégradantes sur les femmes à toutes les personnes dont le nom figure sur la liste des employés, dont Sophie qui travaille comme aide de corps de métier.

6. Jean entend deux collègues qui parlent de son poids et tentent de deviner quelle taille de vêtement il porte.

Activité 2 : Note de service

NOTE DE SERVICE

Destinataires : Tous les employés

Objet : Un commentaire écrit dans la toilette des hommes

Si vous avez des renseignements concernant le commentaire inapproprié affiché dans la toilette des hommes, veuillez communiquer avec la direction immédiatement. Le harcèlement en milieu de travail est interdit dans ce magasin.

Les employés responsables de harcèlement en milieu de travail peuvent être :

- suspendus
- tenus d'obtenir du counseling
- congédiés

Notre entreprise prend très au sérieux le bien-être de son personnel.

Merci.

Lisez la note de service ci-dessus.

Pensez-vous que cette note de service est une réaction justifiée? Pourquoi ou pourquoi pas? Expliquez votre réponse.

Leçon 6 : Travailler avec des personnes ayant différentes personnalités

Vocabulaire employé dans la présente leçon

Entêtement	Extroverties	Introverties
Méticuleux	Personnalité	

Certaines personnes sont **extroverties**, d'autres sont **introverties**. Certaines personnes aiment passer du temps avec de nombreuses différentes personnes. D'autres préfèrent la solitude. Vous aimez peut-être vous engager avec les autres ou vous vous sentez épuisé après avoir passé la journée à travailler en équipe ou à servir des clients. Comprendre votre **personnalité** peut vous être utile au travail.

Les personnes extroverties renouvellent leur énergie en s'entourant d'autres personnes. Elles sont à l'aise dans les groupes et ont confiance en leur capacité de parler aux autres.

Les personnes introverties renouvellent leur énergie en étant seules. Elles préfèrent les petits groupes et aiment mieux parler aux autres seul à seul. Elles sont plus susceptibles d'être nerveuses lorsqu'elles doivent assister à un événement où il y a beaucoup de monde. Si elles assistent à un tel événement et l'apprécient, elles se sentent fatiguées, voire épuisées, après.

Si vous êtes une personne introvertie, il est difficile de vous engager avec les autres. Les personnes extroverties auront plus de facilité à se démarquer au travail. Elles sont plus à l'aise lorsqu'elles doivent parler et se connecter avec les autres. Les personnes introverties peuvent quand même se démarquer au travail. Elles ont tendance à réfléchir davantage avant de dire ou de faire quelque chose, et elles ont une très bonne écoute. Les travailleurs tranquilles sont généralement perçus comme de bons travailleurs. Le fait d'être une personne introvertie ne signifie pas que vous ne réussirez pas à travailler en équipe. Votre capacité à être calme et

réfléchi est une de vos forces. Employez-vous à connaître les gens, en établissant des liens d'abord avec un ou deux collègues, puis progressivement avec d'autres.

Activité 1 : Extroverti ou introverti?

Il y a beaucoup de tests de personnalité en ligne qui peuvent vous aider à déterminer qui vous êtes comme personne et comme travailleur.

Dans cette activité, vous essaieriez de passer un test de personnalité dans le site *Web 16 Personalities*.

Veillez ouvrir votre navigateur Web et saisir l'adresse Web suivante:

<https://www.16personalities.com/fr>

Cliquez **Passez Le Test**.



Faites défiler vers le bas et répondez à toutes les questions de l'enquête.

Cliquez sur **Suivant** pour compléter les réponses sur chaque page.

Le site vous donnera votre style de personnalité et vous l'expliquera ainsi que ses forces et ses faiblesses. Cliquez sur les options sur le côté pour lire tout ce qui a été dit sur cette personnalité.

1. Quel style de personnalité avez-vous obtenu?

2. Pensez-vous que le style de personnalité qui vous a été donné est exact? Veuillez expliquer pourquoi ou pourquoi pas sur les lignes ci-dessous.

Les oiseaux au travail

Après avoir lu des choses sur les personnalités extroverties et introverties, il est temps d'étudier les quatre principaux types de personnalité que vous rencontrerez au travail.

Ces quatre types de personnalité sont inspirés de quatre oiseaux : la colombe, le hibou, le paon et l'aigle. En comprenant ces différentes personnalités, vous pourrez plus facilement obtenir de meilleurs résultats des personnes que vous aidez au travail ou avec lesquelles vous travaillez. Ces quatre types de personnalité ont été comparés à des oiseaux pour qu'il soit plus facile de s'en souvenir.

Colombe



La colombe aime un milieu de travail amical et harmonieux. Elle est une pacificatrice et a un esprit d'équipe. Elle se soucie et s'inquiète des autres. Elle travaille fort à rendre les gens heureux. Il est très important pour elle que ses collègues la voient comme une personne gentille et serviable. La colombe aime aussi s'entourer de personnes serviables. Elle aime qu'on la remercie et qu'on l'apprécie pour tout ce qu'elle fait pour créer un milieu de travail joyeux pour ses collègues. Les autres travailleurs peuvent parfois profiter de la colombe. Pour obtenir les meilleurs résultats possibles, il faut toujours être prêt à partager le travail et apprécier les efforts de la colombe.

Hibou



Le hibou aime la structure. Il est **méticuleux**, et aime régler les problèmes et n'a pas peur des tâches difficiles. Le hibou ne fait pas les mêmes erreurs deux fois et préfère travailler avec les personnes

qui écoutent et tirent des leçons des observations qu'on leur fait. Il aime les nouveaux employés qui posent des questions pour que le travail soit bien fait. Il aime être entouré de personnes qui travaillent fort et suivent les règles. Le hibou peut parfois être **rigide** ou trop exigeant. Pour obtenir les meilleurs résultats possible lorsqu'on travaille avec le hibou, il faut être patient et accepter cette partie de sa personnalité.

Paon



Le paon est optimiste. Il aime parler. Le paon a de la difficulté à s'adapter à un environnement trop rigoureux. Il ne travaille pas bien lorsqu'il y a trop de structure. Il aborde chaque journée avec passion et enthousiasme. Il est très énergique et s'adapte facilement. Le paon peut parfois dévier de la tâche à accomplir lorsqu'il cherche à être le centre d'attention. Pour obtenir les meilleurs résultats possible, encouragez le paon à revenir à la tâche en lui parlant. Le paon aime la conversation.

Aigle



L'aigle n'aime pas particulièrement parler de la pluie et du beau temps ni avoir des conversations trop personnelles. Son temps est précieux et l'aigle aime se concentrer sur les tâches à accomplir et respecter les délais. L'aigle a tendance à être très direct et affirmé, et il respecte ces deux qualités chez les autres. L'aigle est parfois trop exigeant et peut être insensible aux besoins des autres. Pour obtenir les meilleurs résultats possible, rappelez à l'aigle ce dont vous avez besoin quand vous travaillez ensemble et comprenez que son **entêtement** est dû à sa détermination de terminer le travail à faire.

Activité 2 : Appliquer ce que vous avez appris

Lisez ces exemples et déterminez quelle personnalité d'oiseau est décrite.

1. André travaille à résoudre un problème de budget au bureau. Lorsque Marie commence à lui parler d'un film qu'elle a vu, il lui répond qu'il ne peut pas parler parce qu'il doit reprendre le travail.

2. Sophie apporte du café à chacun de ses collègues sur le chantier de construction tous les vendredis et s'assure que chacun passe une bonne journée. _____
3. Line aime être une coiffeuse. Elle aime parler avec les clientes et les entendre parler de leur vie. Elle est toujours heureuse quand ses clientes lui disent qu'elles aiment ses cheveux ou ses nouvelles chaussures. _____
4. Gérald est contrarié parce que l'employé dont il a fait la formation le mois dernier ne respecte pas les règles. Il fait une liste de contrôle pour lui en espérant que cela l'aidera à s'améliorer.

Activité 3 : Travailler avec des personnes selon leur personnalité d'oiseau

1. Jean et Jennifer travaillent ensemble à un projet. Jennifer a fait toute la photocopie pour Jean, et chaque fois qu'ils se rencontrent, elle lui apporte un café. Jennifer demande continuellement à Jean s'il est heureux de travailler à ce projet et s'il est satisfait de ce qu'ils ont fait jusqu'à maintenant.

a) Quel oiseau correspond à la personnalité de Jennifer?

b) Comment Jean devrait-il traiter Jennifer s'il veut que le projet donne de bons résultats?

2. Joseph et Charles ont un délai à respecter. Ils doivent avoir fini de monter le présentoir à la quincaillerie à 17 h. Charles est contrarié parce que Joseph a placé le présentoir un pied plus haut que ce qui est prévu dans les règlements sur la sécurité, et il pense qu'il faut le changer.

a) Quel oiseau correspond à la personnalité de Charles?

b) Qu'est-ce que Joseph devrait faire pour que son travail avec Charles donne les meilleurs résultats possible?

3. Jonathan et Marie servent des clients à l'hôtel. Marie fait la formation de Jonathan à la réception. Elle prend beaucoup de temps pour accueillir les clients et parle avec eux, leur demandant d'où ils viennent et ce qu'ils prévoient faire en ville. Elle a un bon sens de l'humour et les fait rire. Elle inclut Jonathan dans la conversation en le mettant continuellement sur la sellette. Lorsqu'il n'y a pas de clients à servir, elle lui pose des questions sur sa vie et lui demande pourquoi il veut travailler à cet endroit.

a) Quel oiseau correspond à la personnalité de Marie?

b) Qu'est-ce que Jonathan devrait faire pour que son travail avec Marie donne les meilleurs résultats possible?

4. Patrick se présente au bureau de Gustava pour prendre sa fiche de paie. Elle travaille à un rapport. Elle lui remet sa fiche de paie. Patrick commence à lui parler de ses plans pour la fin de semaine. Elle sourit et hoche la tête. Patrick continue de parler et note à un moment donné qu'elle semble réellement vouloir reprendre son travail.

a) Quel oiseau correspond à la personnalité de Gustava?

b) Qu'est-ce que Patrick devrait faire pour obtenir les meilleurs résultats possible lorsqu'il s'engage avec Gustava?

Félicitations!



*Vous avez terminé le Guide des
compétences professionnelles de la
CESBA.*

Demandez votre certificat à votre enseignante ou
enseignant et informez-vous sur les tâches culminantes
du CLAO.