

RESSOURCE PÉDAGOGIQUE

Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail : Collaboration en milieu de travail

ALIGNEMENT STRATÉGIQUE DU CLAO

Compétences	Type de tâches	Niveau
Compétence A - Trouver et utiliser l'information	A1. Lire un texte continu	2
Compétence A - Trouver et utiliser l'information	A2. Interpréter les documents	2
Compétence A - Trouver et utiliser l'information	A3. Extraire des informations de films, d'émissions et de présentations	2
Compétence B - Communiquer des idées et des informations	B1. Interagir avec les autres	1
Compétence B - Communiquer des idées et des informations	B3. Compléter et créer des documents	2

Objectifs (cochez tout ce qui s'applique)

- Emploi
 Postsecondaire
 Apprentissage
 Indépendance
 Crédit d'études secondaires

Compétences intégrées pour réussir (cochez tout ce qui s'applique)

- Adaptabilité
 Numératie
 Collaboration
 Résolution de problèmes
 Communication
 Lecture
 Créativité et innovation
 Écriture
 Numérique

NOTES : Troisième partie d'une série de onze articles sur les normes en vigueur en milieu de travail pour les apprenants/es salariés/es.

REMERCIEMENTS

Hôte du projet : *Community Literacy of Ontario (CLO)*

Recherche et rédaction : Mark Jacquemain



Ce service d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds canadien pour l'emploi.

Canada 

**EMPLOI
ONTARIO**

Ontario 

Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles de *Community Literacy of Ontario (CLO)* et ne reflètent pas nécessairement celles de nos bailleurs de fonds.

 communityliteracyofontario.ca

 (705) 733-2312

 info@communityliteracyofontario.ca

 @CommunityLiteracyOntario

 @love4literacy

 @love4literacy

MILIEU DE TRAVAIL

COMPÉTENCES, STRATÉGIES ET SAVOIR-FAIRE

Note à l'attention des praticiens/nes :

Cette série de **ressources pédagogiques sur les Compétences pour réussir** est un guide du/de la débutant/e en milieu de travail moderne pour les apprenants/es de l'AFB. L'objectif est de fournir des outils essentiels aux apprenants/es salariés/es ou à la recherche d'un emploi, afin qu'ils/elles puissent s'épanouir en tant qu'employés/es. Cette série aborde des sujets de développement personnel allant de la résolution des conflits à la gestion du temps, des sujets axés sur les changements en milieu de travail et des questions de santé mentale, telles que la gestion du stress.

L'objectif général de la série est d'aider les salariés/es (ou les futurs/es salariés/es) à comprendre leurs droits et leurs responsabilités.

Ces ressources sont basées sur l'apprenant/e et centrées sur l'activité, chaque sujet servant de mini-leçon, suivie d'activités personnalisées. Les activités invitent les apprenants/es à réagir au matériel de la leçon ou à explorer leurs propres idées sur le sujet.

La série est divisée en onze sections qui peuvent être utilisées séparément ou en collaboration:

- Vos droits en milieu de travail;
- L'adaptabilité en milieu de travail;
- La collaboration en milieu de travail;
- La communication en milieu de travail;
- La créativité et l'innovation en milieu de travail;
- La résolution de problèmes en milieu de travail;
- Le stress lié au travail;
- La gestion du temps;
- La résolution des conflits;
- La défense de ses droits et intérêts;
- Les changements en milieu de travail.

COMPÉTENCES, STRATÉGIES ET SAVOIR-FAIRE EN MILIEU DE TRAVAIL : COLLABORATION EN MILIEU DE TRAVAIL

TABLE DES MATIÈRES

Vue d'ensemble	4
Collaboration en milieu travail : Introduction	5
Compétences	11
Avantages.....	13
Stratégies à essayer.....	16
Dernières réflexions.....	23

*Il s'agit de la troisième section, Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail :
Collaboration en milieu de travail*

Vue d'ensemble

Êtes-vous actuellement employé/e? Vous êtes sur le point de commencer un nouvel emploi? Il y a beaucoup de choses que vous ne savez peut-être pas concernant le milieu de travail moderne.

Cette série de ressources est conçue pour vous aider à tirer le meilleur parti de votre emploi. Lorsque vous avez un emploi, il y a plusieurs questions importantes que vous devez poser :

- Quels sont mes droits?
- Comment puis-je défendre mes droits et intérêts?
- Comment dois-je m'attendre à être traité/e au travail?
- Quelles sont les attentes en milieu de travail moderne?
- Qu'est-ce qui a changé en milieu de travail au cours des dernières années?
- Comment puis-je être meilleur/e face à :
 - La résolution des conflits;
 - La gestion du temps;
 - La communication.

Vous pouvez également être confronté/e à d'autres défis dans le cadre de votre travail. Êtes-vous préoccupé/e par... :

- Le stress au travail?
- La santé mentale en milieu de travail?

Cette série de ressources aborde ces sujets et bien d'autres encore. Participez aux leçons et aux activités et vous apprendrez à tirer le meilleur parti du milieu de travail moderne.



Collaboration en milieu de travail : Introduction

Qu'est-ce que la collaboration?

La collaboration signifie :
travailler efficacement avec les autres.

La collaboration est l'aptitude à être un/e bon/ne membre d'une équipe. Il s'agit d'apprendre ce qu'il faut pour bien travailler avec les autres. Il est essentiel d'acquérir de solides compétences de collaboration lorsque l'on s'intègre à un milieu de travail. C'est un moyen de devenir un/e coéquipier/ère précieux/se et d'obtenir le soutien dont vous avez besoin de la part de ceux qui vous entourent.

La collaboration au travail peut vouloir dire :

- Aider vos collègues dans une tâche collective comme le déchargement d'un camion;
- Couvrir un quart de travail pour un/e collègue qui en a besoin;
- Participer à une réunion du personnel;
- Soutenir les nouveaux/elles collègues s'ils/si elles ont des questions ou des préoccupations;
- Travailler avec des collègues ou des gérants/es pour résoudre un problème urgent.

Cette ressource traite de la collaboration en milieu de travail. Elle vous apprendra à améliorer vos compétences de collaboration.



**Discutons-en!**

Écrivez vos réponses ou discutez-en avec votre professeur/e ou votre groupe.

1. Quelle est la meilleure équipe dont vous avez fait partie?

2. Qu'est-ce qui vous a plu le plus dans le fait de faire partie d'une équipe? Dressez la liste de tous les éléments que vous avez appréciés.

3. Qu'est-ce qui vous a plu le moins dans le fait de faire partie d'une équipe? Énumérez tous les aspects que vous n'avez pas aimés.

Cochez les cases qui vous concernent :

- Je me sens mal à l'aise ou ignoré/e dans un groupe;
- J'ai du mal à m'entendre avec les autres;
- Je suis une personne sociable; .
- J'aime établir un contact avec de nouvelles personnes.



Êtes-vous dans une situation différente? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre groupe.

Établir des liens

La collaboration implique d'établir des liens avec d'autres personnes. Il est impossible de travailler ensemble à moins que vous ne vous connectiez à un certain niveau. Cela peut représenter un défi. Il peut s'agir de travailler avec des personnes très différentes. Elles peuvent avoir des façons différentes de faire les choses. Elles peuvent avoir des croyances ou des opinions différentes.

Elles peuvent également être de race, de sexe, d'âge ou de religion différents.

Les bons/nes collaborateurs/rices travaillent donc sur leurs compétences **interpersonnelles**. Les « compétences interpersonnelles » sont une autre façon de dire « compétences relationnelles ». Voici quelques exemples de compétences relationnelles importantes :

- L'acceptation;
- La compréhension;
- Le pardon;
- Le compromis.

Nous verrons comment développer ces compétences en utilisant des éléments de base, tels que la patience et la politesse. Il est important de le faire, car les compétences interpersonnelles vous aident à travailler avec toutes sortes de personnes.

Cela ne signifie pas qu'il faille tolérer un mauvais comportement. Ce n'est jamais acceptable. Cela signifie qu'il faut accepter les différences des autres. Puis, cela signifie apprendre à mieux connaître les gens, et apprendre à connaître les autres est l'un des éléments clés de la collaboration.

**Nouvelle tâche!**

Apprenez à vous connaître.

1. Réunissez-vous avec un/e partenaire ou en petit groupe.
2. Passez en revue, une à une, chacune des paires de la liste ci-dessous.
3. Ensuite, discutez de ce que vous avez appris les uns/es sur les autres et ce qui vous a surpris/e.

Que préférez-vous?

Thé ou café

Pommes ou bananes

Télévision ou jeux vidéo

Voiture ou vélo

Train ou avion

Avoir peur ou être honteux/se

Sortir en groupe ou en tête-à-tête

Être un/e leader ou un/e suiveur/se

Être super intelligent/e ou super riche

Film drôle ou film d'horreur

Si vous deviez renoncer à l'un d'entre eux, lequel choisiriez-vous?

Petit-déjeuner ou souper

Printemps ou été

Fromage ou chocolat

Pâtes ou pizza

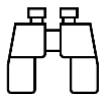
Jour ou nuit

Chats ou chiens

Extravertis/es et introvertis/es

Certaines personnes ont plus de difficulté à établir un contact avec les autres. Les gens **extravertis** ont tendance à être démonstratifs et bavards. Ils ont plus de facilité à établir des liens ou à rencontrer de nouvelles personnes. Les gens **introvertis** ont tendance à être timides et à aimer avoir du temps pour eux. Il leur est plus difficile de faire partie d'un groupe et de nouer des liens.

Même les employés/es timides doivent apprendre à bien travailler avec les autres. Les introvertis/es comme les extravertis/es doivent développer leurs compétences interpersonnelles. Mais les introvertis/es doivent souvent faire autre chose. Ils/elles doivent sortir de leur zone de confort et faire preuve de courage en groupe.



Prenons un exemple.

D est l'une des nombreuses personnes embauchées pour travailler dans un nouveau Walmart. Tous les nouveaux/elles employés/es doivent participer à trois ateliers de formation. Ils/elles doivent étudier le manuel de l'employé/e de Walmart et écrire un test.

La directrice propose aux nouveaux/elles employés/es de travailler en groupe. Ils/elles peuvent s'aider mutuellement à apprendre les informations contenues dans le manuel de l'employé/e. Ils/elles peuvent s'aider mutuellement à se préparer pour le test.

Mais D est timide et n'arrive pas à s'identifier au nouveau personnel. Les employés/es sont plus jeunes et certains/es ont un accent. D décide d'étudier la matière seule.

Compétences

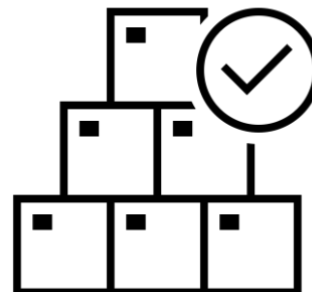
Vaincre la timidité demande du courage. Mais cela devient plus facile avec la pratique et le temps, d'autant plus que cela devient plus facile à mesure que vous développez vos compétences interpersonnelles. Ces compétences impliquent la communication et l'empathie ou la gentillesse. Ce sont des choses comme :

- La patience;
- La politesse;
- La volonté d'apprendre;
- La volonté de faire preuve d'ouverture d'esprit et de tolérance;
- L'acceptation du point de vue des autres;
- La flexibilité et l'adaptabilité.



D'autres compétences de collaboration sont liées à la manière dont vous agissez au fil du temps. Elles montrent à quel point vous êtes digne de confiance. Il s'agit de choses comme :

- La fiabilité (faire ce que l'on dit que l'on fera);
- La ponctualité (être à l'heure);
- L'honnêteté (dire la vérité).





Nouvelle tâche!

Vos compétences de collaboration.

Cochez la case qui vous concerne.

Compétences de collaboration - Communication et empathie ou gentillesse	Toujours	Parfois	Rarement
Je suis patient/e			
Je suis poli/e			
Je suis prêt/e à apprendre			
Je suis prêt/e à faire preuve d'ouverture d'esprit et de tolérance			
J'accepte le point de vue des autres			
Je suis flexible et m'adapte facilement			

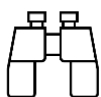
Compétences de collaboration - Fiabilité	Toujours	Parfois	Rarement
Je suis fiable			
Je suis ponctuel/le			
Je suis honnête			
J'aime être mis/e au défi			
Je peux apprendre à travailler avec la plupart des gens			
Je suis patient/e			

Avantages

Même si la collaboration vous oblige à sortir de votre zone de confort, il est important de le faire. En effet, la collaboration présente de nombreux avantages. Il s'agit d'obtenir le soutien des collègues. Il s'agit d'apporter un soutien en cas de besoin. C'est devenir un/e membre clé de l'équipe. La collaboration permet aussi de/d' :

- Aider à résoudre les problèmes plus efficacement;
- Apprendre et d'évoluer avec votre équipe;
- Bénéficier d'un meilleur environnement de travail;
- Accroître sa créativité et son sens de l'innovation;
- Contribuer à réduire les conflits et les risques.

Un autre avantage pourrait être que les membres de l'équipe travaillent en fonction de leurs forces. Cela signifie que les membres de l'équipe qui sont forts/es dans une tâche peuvent travailler sur cette tâche. Les membres de l'équipe qui rencontrent des difficultés dans une tâche peuvent faire autre chose.



Prenons un exemple.

C travaille chez Loblaw depuis un an. Il s'est familiarisé avec l'emplacement de chaque article dans les rayons du magasin. Mais un jour, le gérant de C décide de modifier l'organisation des rayons.

Le gérant de C veut que tous les produits soient déplacés vers de nouvelles locations. La tâche est confiée à C et à quatre collègues. Le travail implique de se pencher beaucoup et de monter sur des escabeaux. C a mal au dos et a du mal à se pencher.

C comprend la nouvelle organisation des étagères. Mais C remarque que les quatre collègues ne comprennent pas la nouvelle organisation de celles-ci.



Réfléchissez!

Exploitez vos forces. Remplissez le tableau ci-dessous.

Comment C et les autres pourraient-ils/elles exploiter leurs forces?	Quels pourraient être les avantages d'une telle démarche?	Quelles sont les compétences de collaboration qu'ils/elles pourraient utiliser?

Stratégies à essayer

Nous allons maintenant discuter de certaines stratégies qui vous aideront à développer vos compétences de collaboration. Nous examinerons les compétences de communication, de fiabilité et de gestion des conflits. Réfléchissez à l'exemple et essayez les activités. Vos compétences de collaboration se développeront!

1. Compétences de communication

La communication est le pont entre vous et les autres. Cela signifie qu'elle fonctionne dans les deux sens. Il y a la parole et l'écoute. Il y a aussi ce qui se passe entre les mots.

Pour être un/e bon/ne collaborateur/trice, vous devez parler de manière polie et professionnelle :

- Attendez votre tour (n'interrompez pas);
- Utilisez un langage approprié (ne blasphémez pas);
- Parlez clairement et avec un volume suffisamment élevé;
- Établissez un contact visuel;
- Gardez une attitude positive.

Pour être un/e bon/ne collaborateur/trice, il faut que vous écoutiez attentivement les autres :

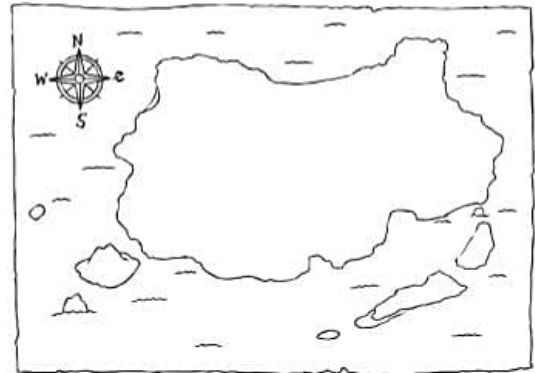
- Faites face à l'orateur/trice;
- Restez concentré/e et n'interrompez personne;
- Soyez attentif/ve aux signes non verbaux, tels que les sourires et les froncements de sourcils;
- Montrez que vous avez compris en levant le pouce;
- Posez des questions si vous ne comprenez pas;
- Demandez si l'orateur/rice a terminé.



Nouvelle tâche!

Collaborez sous pression.

Essayez-le avec un/e partenaire ou en groupe.



Imaginez que vous et les membres de votre groupe soyez échoués/es sur une île déserte.

Ensemble, vous élaborez un plan pour survivre et vous échapper. Mais vous n'avez que quatre ressources : de la nourriture, de l'eau, une radio et une boussole.

1. Discutez de votre plan avec votre groupe. Répondez aux questions suivantes :
 - Comment allez-vous utiliser vos ressources?
 - Quels sont les obstacles que vous rencontrerez?
 - Quel est votre plan pour surmonter les obstacles?

2. Lorsque vous êtes prêts/es, discutez de votre plan avec votre professeur/e et les autres groupes.

3. Une fois que vous avez terminé, voyons si vous avez bien collaboré. Cochez les cases correspondantes. Au cours de l'activité, avez-vous :
 - Fait face à l'orateur/rice et établi un contact visuel?
 - Été concentré/e et silencieux/se quand l'orateur/rice parlait?
 - Gardé une attitude positive?
 - Été attentif/ve aux signes non verbaux, tels que le sourire ou le froncement de sourcils?
 - Posé des questions si vous ne compreniez pas quelque chose?
 - Parlé clairement et à un volume suffisamment élevé;
 - Utilisé un langage approprié.

2. Fiabilité

La fiabilité est une compétence clé en milieu de travail. Elle est au cœur de la collaboration. Si vous êtes fiable, les autres vous feront confiance. Ils voudront collaborer avec vous. Vous serez un/e membre de l'équipe solidaire et digne de confiance. Vos collègues seront prompts à vous soutenir.

Examinons de plus près ce que signifie être fiable au travail. Regardez cette vidéo (en anglais seulement) sur la fiabilité au travail et répondez aux questions ci-dessous.



URL de la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=cyz1O8iGLFU>

3. Gestion de conflits

Les conflits font partie de tout milieu de travail. Les différences entre les personnes peuvent parfois conduire à des affrontements. Les conflits peuvent également être causés par les pressions exercées en milieu de travail, telles que les délais et les exigences des clients.

La gestion des émotions est l'une des clés de la réussite lorsque l'on est sous pression ou que l'on est confronté/e à un conflit. La première étape est la prise de conscience.

- Soyez attentif/ve à votre **respiration** : respirez profondément par le nez pour vous calmer;
- Soyez attentif/ve à votre **corps** : si vous tremblez ou êtes agité/e, éloignez-vous du conflit pour vous calmer;
- Prenez conscience de vos **pensées** : notez vos pensées et rappelez-vous de contrôler vos émotions.

La deuxième étape consiste à éviter les conflits lorsque vous le pouvez. Développez vos compétences de communication. Essayez d'être fiable et apprenez à connaître vos déclencheurs. Les déclencheurs sont des situations qui provoquent beaucoup d'émotions. En voici quelques exemples :

- Vous vous sentez critiqué/e ou blâmé/e;
- Vous éprouvez un sentiment de confusion ou d'impuissance;
- Vous vous sentez dépassé/e;
- Vous ne recevez pas d'aide lorsque vous en avez besoin.

La dernière étape consiste à gérer ses émotions de manière constructive en prenant soin de soi. Vous pouvez vous libérer de vos émotions avant et après le travail en :

- Parlant à un/e ami/e ou à un/e proche;
- Faisant de l'exercice;
- Écoutant de la musique;
- Écrivant dans un journal.



Nouvelle tâche!

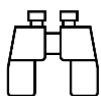
Gestion des émotions.

1. Vous trouverez ci-dessous une liste de contrôle contenant des conseils pour gérer vos émotions. Gardez-la à portée de main tout au long de la semaine.
2. Gardez ces conseils à l'esprit la prochaine fois que vous subirez de la pression ou un conflit.
3. Après le conflit, cochez les cases correspondantes.

Pendant le conflit, avez-vous :

- Respiré profondément par le nez pour vous calmer?
- Choisi de vous éloigner si vous vous sentiez agité/e?
- Observé vos pensées et essayé de rester calme?
- Parlé du conflit après coup?
- Fait de l'exercice ou écouté de la musique pour libérer vos émotions de façon constructive?

4. Maintenant, comment vous sentez-vous après le conflit?



Prenons un exemple.

F et G travaillent comme concierges dans une école. Ils sont tous deux responsables de la répartition des différentes tâches. Tous deux doivent balayer, passer la serpillière et vider les poubelles. Tous deux doivent nettoyer un certain nombre de salles de classe.

F travaille de manière fiable. F est sûr de terminer toutes les classes dont il est responsable. Mais G ne fait pas toujours du bon travail. G oublie parfois de balayer certaines salles de classe.

Leur gérant n'est pas content et leur parle sévèrement. F ne veut pas être tenu pour responsable des erreurs de G. F est en colère et agité. F a des pensées méchantes et veut crier sur G.

1. Que pensez-vous que F devrait faire ensuite?

2. Avez-vous parfois de la difficulté à gérer vos émotions? Expliquez.

3. Quelles sont les compétences de gestion des conflits que vous souhaitez améliorer?
Cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

 - Respirer profondément par le nez pour se calmer;
 - S'éloigner si l'on se sent agité/e;
 - Identifier ses pensées et essayer de rester calme;
 - Parler du conflit après coup;
 - Faire de l'exercice ou écouter de la musique.

Réflexions finales

La collaboration peut conduire à un excellent travail d'équipe et à des liens profonds avec les collègues. Elle exige de la générosité et des compromis. Mais c'est généralement profitable. En apprenant à être un/e bon/ne collaborateur/rice, vous devenez un élément clé de l'équipe.

Mais le maintien de bonnes relations avec les collègues de travail n'est pas de votre seul ressort. Cela fonctionne dans les deux sens. Vous aussi, vous méritez d'être traité/e avec politesse et professionnalisme au travail.

Il est parfois difficile de travailler avec des collègues. Mais parfois, ils/elles sont pires. L'intimidation et le harcèlement ne sont jamais acceptables. Si vous êtes victime d'intimidation ou de harcèlement, parlez-en immédiatement à la direction.

Si votre gérant/e est à l'origine des problèmes, cherchez une aide extérieure. Voir les ressources ci-dessous :

- 211 Ontario vous met en contact avec les services sociaux et les soutiens communautaires dont vous avez besoin :
 - Appelez le **211** ou le numéro gratuit **1-877-330-3213**.

- **Emploi Ontario** propose des services de conseils et d'orientation en matière de carrière : <https://www.ontario.ca/fr/page/emploi-ontario>.

- Voir également les autres ressources de cette série :
Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail.