FORCES

Compétences au travail

Attitude

ABC

Alpha pour la vie Canada

Bienvenue à *FORCES Compétences au travail!*

Le programme vous aide à développer vos compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie, notamment :

- Motivation
- Attitude
- Sens des responsabilités
- Présentation
- Collaboration
- Gestion du temps
- Adaptabilité
- Gestion du stress
- Lecture
- Rédaction
- Calcul
- Compétences numériques
- Résolution de problèmes
- Assurance
- Communication
- Créativité et innovation

Ces compétences sont utilisées dans presque tous les emplois et dans la vie quotidienne. Ils nous permettent également d'acquérir de nouvelles compétences et de nous adapter aux changements. Améliorer vos compétences peut vous aider à vous bâtir une bonne vie.

Vous pouvez aussi suivre ces cours sur plateformedecompetencesabc.ca.

Cet atelier

Notre attitude a des répercussions sur notre façon de travailler avec les autres.

Dans le cadre de cet atelier, nous allons explorer ce que le mot attitude signifie, et les raisons pour lesquelles c'est important. Nous allons apprendre comment nos actions, le ton de notre voix et notre langage corporel reflètent notre attitude. Nous parlerons aussi des façons de relever les défis pour conserver une attitude positive dans notre milieu de travail.

Copyright © ABC Alpha pour la vie Canada, 2024
UPOSATT2024-04-12-2-FR
Publié pour la première fois en 2021 par ABC Alpha pour la vie Canada. Tous droits réservés.
Distribué aux organismes du Canada par ABC Alpha pour la vie Canada.

Partenaires dans le développement de l'atelier *FORCES Compétences au travail*

Contenu développé en collaboration avec Futureworx Society.

Canada

Ce projet est financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais du programme compétences pour réussir.

FORCES Compétences au travail a été développé avec le soutien du partenaire fondateur Canada Vie

Qu’est-ce que l’attitude?

Pensez au mot **attitude**.

Nous entendons souvent les gens dire : « Cette personne fait preuve d’une attitude positive. » À quoi pensez-vous quand vous entendez cela? Comment est cette personne?

À quoi pensez-vous lorsque vous entendez : « Cette personne fait preuve d’une mauvaise attitude »? Cela change-t-il l’opinion que vous avez de cette personne?

L’attitude, c’est la façon dont vous exprimez vos pensées et vos émotions par vos paroles et vos gestes.

L’attitude, c’est plus compliqué qu’une « bonne attitude » ou une « mauvaise attitude ». Notre attitude change en fonction de l’endroit où nous sommes, de ce que nous faisons et des gens qui nous entourent. Notre attitude peut également changer selon notre humeur ou nos émotions! Personne n’affiche la même attitude en tout temps.

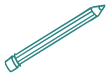
Parlons-en

- Qu’est-ce que le mot attitude veut dire pour vous?
- L’attitude se manifeste-t-elle différemment à la maison qu’au travail ou dans la communauté?
- Quelle est la meilleure chose à propos d’une attitude positive? Par rapport à vous-même et aux gens que vous connaissez?
- Pourquoi est-il parfois difficile d’avoir une bonne attitude?

Allons-y

Cochez l'affirmation qui s'applique à vous.

- [ ] Mon attitude est excellente. J'agis toujours de la bonne façon, peu importe la situation dans laquelle je me trouve.
- [ ] Mon attitude est assez bonne. Je m'efforce de garder une bonne attitude lorsque je suis de mauvaise humeur.
- [ ] Quand je suis en pleine forme, mon attitude est excellente! Quand je suis de mauvaise humeur, par contre, tout le monde le sait.
- [ ] Je ne pense pas beaucoup à mon attitude.
- [ ] Aucune de ces réponses. Voici ma situation :



Pourquoi l'attitude est-elle importante?

Souvenez-vous que votre attitude n'est pas votre humeur ou vos émotions. C'est la façon dont vous exprimez votre humeur et vos émotions. C'est la façon dont vous réagissez à ce qui se passe autour de vous.

On ne peut pas toujours contrôler la façon dont on se sent, mais on peut contrôler la façon dont on parle aux autres ou agit envers eux. C'est ce qu'on appelle contrôler son attitude.

Votre attitude n'affecte pas que vous. Elle affecte tout le monde autour de vous : amis, famille, collègues de travail et clients. Votre attitude fait en sorte que les gens veulent être avec vous ou non, et elle est à l'origine de la façon dont les gens se sentent lorsqu'ils sont avec vous. Notre attitude a une répercussion importante sur nos relations interpersonnelles.

Voici Gervais

Gervais travaille dans une résidence pour personnes âgées. Qu'importe son humeur au travail, il sourit et rit avec les aînés. Il n'oublie pas de se rapprocher d'eux lorsqu'il leur parle pour qu'ils l'entendent bien.

Parlons-en

- Que pourriez-vous dire de l'attitude de Gervais?
- Selon vous, que disent ses clients de lui? Qu'est-ce que ses collègues pensent de lui? Son patron?
- Aimeriez-vous travailler avec Gervais? Pourquoi ou pourquoi pas?

L’attitude au travail

À quoi ressemble une attitude positive et que signifie-t-elle pour un employeur? Pour un collègue?

Dans la grille ci-dessous, indiquez des exemples décrivant une attitude positive et une mauvaise attitude au travail. Quelles paroles ou actions reflètent l’attitude des gens au travail?

Bonnes et mauvaises attitudes au travail

Ce qu'ils font ou disent	Une attitude positive	Une mauvaise attitude
Comportement		
Ton ou paroles		

Ton de voix et langage corporel

L'attitude, c'est plus que ce que nous disons. C'est aussi **comment** on le dit. Le **langage corporel** peut exprimer très clairement l'attitude d'une personne. Ou, vous pouvez comprendre l'attitude d'une personne à propos de quelque chose par le ton de sa voix.

Comprendre comment le ton de la voix et le langage corporel expriment ce que vous pensez est très important. Parfois, par exemple, vos paroles peuvent être positives, mais votre ton de voix ou votre langage corporel peut être négatif. Si vous savez comment **interpréter** le ton de voix et le langage corporel d'une personne, vous serez capable de mieux comprendre comment elle se sent.

Le **langage corporel** exprime comment vous vous sentez à travers vos gestes et votre façon de bouger.

Le **ton de voix** est la façon dont vous parlez à quelqu'un. C'est la façon dont vos émotions sont transmises par votre voix.

Interpréter quelqu'un, c'est comprendre ses émotions à travers son ton de voix et son langage corporel.

Voici Carole

Carole se cherche du travail. Elle a été convoquée à quelques entrevues, mais jusqu'à présent, on ne lui a offert aucun poste. Elle essaie de répondre aux questions du mieux qu'elle peut, mais elle se sent nerveuse. À l'occasion, elle regarde le plancher plus que la personne qui mène l'entrevue. Ou elle joue avec ses cheveux, ou tape du pied sur le plancher nerveusement.

Parlons-en

- Comment pourriez-vous décrire le langage corporel de Carole pendant ses entrevues?
- Comment pensez-vous que la personne menant l'entrevue interprète le langage corporel de Carole?

Interpréter les autres

Interpréter les humeurs et les émotions des autres peut être difficile! Tout comme partager nos humeurs et nos émotions peut aussi être difficile. Les gens peuvent se ressembler, mais ce qui est clair pour vous ne l'est peut-être pas pour quelqu'un d'autre.

Jetez un coup d'œil à cette liste de sentiments :

- Ennui
- Fébrilité
- Tristesse
- Colère
- Fierté
- Frustration
- Réflexion
- Culpabilité
- Déception
- Amitié
- Stress
- Fatigue
- Détente
- Confusion

À tour de rôle, choisissez un sentiment de la liste et mimez-le pour le groupe. Est-ce que tout le monde a pu identifier la bonne émotion?

Parlons-en

- Quelles émotions étaient les plus faciles à mimer? Quelles émotions étaient les plus difficiles à mimer?
- Quelles émotions étaient les plus faciles à deviner? Les plus difficiles?
- Quel ton de voix ou quels gestes rendaient la devinette plus facile?

Les défis entravant une attitude positive

Le plus gros défi faisant obstacle à une attitude positive au travail est lorsque notre humeur ne correspond vraiment pas à la façon dont nous aimerions agir. Ça arrive souvent! Personne n'est de bonne humeur en tout temps. Nous arrivons parfois au travail en colère, frustré, triste ou inquiet. Ou alors, quelque chose se produit sur les lieux de travail et cela nous met de mauvaise humeur. Comment pouvons-nous garder le contrôle de notre attitude quand cela se produit?

Parlons-en

Pensez aux situations ci-dessous.

- Votre patron arrive dans la salle à manger où vous et vos collègues êtes en train de manger. Il dit qu'il y a une urgence et que vous devez tous travailler tard cette journée-là.

- Vous et une collègue êtes tous les deux sélectionnés pour un prix récompensant l'excellence en matière de service à la clientèle. Vous apprenez que c'est elle qui a gagné.

- Vous êtes toujours à l'heure au travail. Votre collègue est toujours en retard et parfois elle part plus tôt. Votre patron ne se rend pas compte de ce qui se passe.

Comment vous sentez-vous dans chacune de ces situations? Quelles réactions ces situations vous inspirent-elles? Comment pensez-vous que vous devriez réagir?

Vous êtes-vous déjà retrouvé dans l'une de ces situations? Qu'avez-vous fait?

Voici Xin

Xin était emballé par son nouvel emploi de couvreur pour une entreprise de construction. Il a travaillé très fort pour apprendre les rouages de son métier. Tous les jours, il éprouve de la gratitude envers son emploi et il est sûr qu'il aura la chance de travailler à d'autres tâches pour la même entreprise.

Un jour, sur le site d'un nouveau projet, cinq couvreurs se sont joints à son équipe. Deux d'entre eux avaient plus d'expérience que Xin, et ils avaient aussi travaillé sur des projets plus variés que lui. Au cours des semaines suivantes, ces deux collègues se sont vu confier plus de responsabilités que Xin, et le patron affirme qu'ils pourront bientôt être formés pour d'autres travaux de construction. Xin commençait à voir les possibilités de travail lui glisser entre les mains, et il avait peur de ne pas avoir la chance de travailler à d'autres tâches, comme il le souhaitait. Il se sentait découragé et frustré.

Parlons-en

- Quel pourrait être le comportement de Xin s'il avait une mauvaise attitude? Et qu'en penseraient ses collègues et son patron?
- Et si Xin garde une bonne attitude, même si la situation est difficile? Comment ses collègues interpréteraient-ils cette réaction? Et son patron?
- Comment Xin peut-il rester fidèle à ses sentiments tout en gardant une attitude positive au travail?

Gérer les déclencheurs émotionnels

Nos émotions ne sont pas toujours logiques. Parfois, quelque chose se passe et nous ressentons immédiatement une forte émotion. Il se peut que l'émotion n'ait rien à voir avec ce qui se passe autour de nous ni avec les personnes qui sont avec nous dans la pièce. Ça pourrait être un de nos **déclencheurs**.

Un **déclencheur**, c'est quelque chose qui nous inspire la même émotion forte, chaque fois qu'il se manifeste. Un déclencheur peut être un événement, un ton de voix, ou même un geste ou un mouvement.

Pourquoi se préoccuper d'un déclencheur?

Si nos actions reflètent une émotion négative qui n'a rien à voir avec les gens autour de nous, ça peut nuire à nos relations. Cela peut également avoir une incidence sur la qualité de notre travail, ou même sur la façon dont nous nous sentons face à nous-mêmes.

Le fait de connaître ses propres déclencheurs peut être d'un grand secours quant au contrôle de notre attitude. On peut :

- identifier le déclencheur;
- prendre un peu de recul;
- réfléchir à ce qui se passe;
- choisir l'attitude appropriée selon la situation.

Utilisez le tableau ci-dessous pour réfléchir à quelques déclencheurs. Quels signes indiquent que vos émotions sont provoquées par un déclencheur? Comment pouvez-vous vous assurer que votre réaction est bien adaptée à la situation?

Vos déclencheurs et vos réactions

Déclencheur	Signes avant-coureurs	Réaction que j'ai habituellement	Réaction que j'aimerais avoir

Parlons-en

Imaginons que vous tentez de gérer un déclencheur parce qu'il affecte votre travail. Pourriez-vous en parler avec vos collègues ou avec votre patron? Comment pourriez-vous commencer la conversation? Pensez-vous que cette conversation aiderait votre patron et vos collègues à comprendre votre attitude?

Revers quant à l'attitude

Vous avez fait preuve d'une mauvaise attitude au travail. C'est peut-être arrivé il y a longtemps, ou la veille ou le jour même. Ce n'est pas grave. Tout le monde subit des **revers** lorsqu'il est question d'adopter une bonne attitude au travail. Ce qui est important c'est de repartir du bon pied.

Revers : Un problème qui ralentit ou arrête la progression vers un objectif.

Voici Laila

Laila travaille comme cuisinière dans une salle de banquet. Son travail peut être très stressant lorsque la salle sert à de grandes réceptions, comme des mariages ou des réunions auxquelles beaucoup de gens sont présents. Au cours de certains quarts de travail très occupés la semaine dernière, elle s'est sentie frustrée et a été impolie à l'égard de ses collègues. Elle n'y pensait pas beaucoup à ce moment-là, mais ils étaient offensés. Maintenant, même quand la salle est calme, ils ne sont pas très amicaux envers elle. Elle est inquiète. Elle aime ses collègues de travail et elle a besoin de leur aide pour bien faire son travail.

Parlons-en

- Que pensez-vous de la réaction de Laila par rapport à sa frustration?
- Qu'en est-il de la réaction de ses collègues par rapport à son impolitesse?
- Disons que Laila ne change rien à son attitude au travail. Selon vous, comment les choses se passeront-elles avec ses collègues? Son patron?
- Disons que Laila veut régler la situation auprès de ses collègues. Quel conseil lui donneriez-vous?

Stratégies en cas de revers

Ces stratégies peuvent vous aider à retrouver une attitude positive.

Rappelez-vous pourquoi une bonne attitude est importante pour vous. Pensez à vos objectifs au travail, à la maison et dans votre communauté. Rappelez-vous pourquoi vous voulez que vos relations avec les gens qui vous entourent soient saines.

Reconnaissez vos déclencheurs. Planifiez la façon dont vous voulez réagir à vos déclencheurs. Lorsque l'un d'eux se manifeste, essayez de vous souvenir de ce plan. Prenez le contrôle de votre attitude et réagissez selon la situation actuelle.

N'oubliez pas : vos actions ne doivent pas nécessairement refléter vos émotions. C'est important d'être fidèle à ce que vous ressentez. Il est également important de ne pas vous en prendre à des gens qui n'ont rien à voir avec vos sentiments.

Pensez aux gens qui sont des modèles pour vous. Rappelez-vous les actions que font les gens que vous admirez, le ton de voix qu'ils utilisent et le langage corporel qu'ils adoptent. Concentrez-vous sur un ou deux éléments qui, selon vous, feraient la plus grande différence quant à votre attitude.

Reconnaissez chaque petit succès. Vous subissez un revers. Tout le monde est passé par là, à un moment ou à un autre. Pensez aux moments où vous avez bien géré votre attitude et soyez-en fier.

Gérer notre attitude est un projet à long terme. Nous pouvons devenir meilleurs à la gestion de notre attitude, mais personne ne peut être parfait en tout temps. Rappelez-vous qu'il s'agit d'un projet de toute une vie et qu'il y a beaucoup à apprendre sur nous-mêmes et sur les gens qui nous entourent. Soyez patient avec vous-même.

Quelle est la meilleure attitude à adopter au travail?

Ce qui constitue une attitude appropriée au travail peut parfois être bien différent des caractéristiques d'une attitude appropriée à la maison ou dans notre communauté. Il est peut-être important d'être poli à table, mais vos collègues ne s'attarderont pas sur des formules de politesse comme s'il vous plaît ou merci. Ou c'est peut-être le contraire! De plus, la meilleure attitude à adopter dans un lieu de travail en particulier pourrait être la pire attitude à démontrer dans un autre.

Une bonne attitude ne dépend pas seulement de la façon dont nous agissons, mais aussi des attentes des autres par rapport à nos actes.

Le fait que les situations changent explique en partie pourquoi il est si compliqué de toujours adopter une attitude appropriée. Voici quelques conseils pour vous aider à déterminer quelle attitude adopter pour réussir au travail.

1. **Pensez aux tâches les plus importantes de votre emploi, ou à celui que vous voulez décrocher.** Devez-vous travailler avec les clients, régler des problèmes auprès de vos collègues ou accomplir un projet par vous-même? Faites une liste de vos tâches.
2. **Pensez aux actions qu'un patron et des collègues s'attendraient à voir de la part d'un travailleur qui excelle dans ces tâches importantes.** Ce pourrait être une question de patience et d'amabilité avec les clients. Il pourrait s'agir d'une capacité à écouter et à adopter une pensée positive à l'égard des collègues de travail. Ou encore, ce pourrait être une capacité à se concentrer et à ne pas se laisser distraire. Comment pouvez-vous agir pour que votre patron remarque que vous avez la meilleure attitude pour le poste?
3. **Il faut pratiquer, pratiquer et pratiquer!** Essayez de vous concentrer sur ces actions lorsque vous êtes au travail. Pensez aussi à votre ton de voix et à votre langage corporel. Entraînez-vous à garder une attitude positive, même lorsque votre humeur ne joue pas en votre faveur.
4. **Prenez le temps de réfléchir.** Alors que vous travaillez à changer votre attitude, notez vos pensées et vos expériences, ou discutez-en avec un ami ou une personne qui est un modèle pour vous. Est-ce que cela a été difficile? Quelles sont les réussites dont vous pouvez être fier? Qu'est-ce qui a changé ou vous a surpris?

Félicitations!

Vous avez terminé le cahier d'activités **Attitude** du programme *FORCES Compétences au travail*. Vous avez franchi une étape dans l'acquisition de compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie.

Qu'avez-vous appris sur vous et votre attitude? Quels sont vos objectifs par rapport à votre attitude?

Comme dernière activité, nous voulons que vous prêtiez **serment** de continuer d'améliorer votre attitude.

Un **serment** est une promesse sérieuse que l'on se fait à soi-même ou aux autres.

Ce serment peut être personnel, ou vous pouvez le partager avec d'autres personnes.

Mon serment

Je prête serment d'améliorer mon attitude en faisant ceci :

Parfois, un serment est accompagné d'un **plan d'action**, c'est-à-dire une liste de choses que vous ferez pour vous aider à le respecter.

Mon plan d'action

Que dois-je faire en premier?

Qui peut m'aider?

Comment vais-je surmonter les défis et les obstacles?