FORCES

Compétences au travail

Collaboration

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

La capacité de bien collaborer est un savoir-faire très important.

Dans cet atelier, nous explorerons les raisons pourquoi la collaboration est importante et comment bien travailler en équipe. Nous aborderons comment gérer les conflits avec vos collègues de travail. Nous parlerons également de la façon dont vous pouvez améliorer vos compétences en matière de collaboration.

Copyright © ABC Alpha pour la vie Canada, 2024
UPOSCLB2024-05-06-2-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 la collaboration?

La collaboration est une compétence importante pour presque tous les emplois.

Dans une équipe de soccer, chaque joueur a un rôle à jouer. Une personne tire le ballon dans le filet, mais c’est toute l’équipe qui, en travaillant ensemble, rend ce but possible.

Au travail, lorsque tout le monde collabore bien, le travail se fait mieux et plus rapidement. Le travail est aussi plus agréable, car les gens se respectent et se soutiennent les uns les autres.

La **collaboration**, c’est une question de bien travailler avec d’autres personnes. Il s’agit aussi de traiter les autres gentiment.

Voici ce que font les personnes ayant de solides compétences en matière de collaboration :

- prennent les choses en main et finissent le travail;
- collaborent avec les autres et aident les autres à finir le travail;
- pensent au travail de toute l’équipe, pas seulement au travail individuel;
- traitent chaque personne avec respect;
- se concentrent sur la résolution de problèmes, et non sur qui jeter le blâme.

Écrivez ci-dessous toutes les autres compétences de collaboration auxquelles vous pouvez penser.

Parlons-en

- Qu’est-ce que le mot collaboration veut dire pour vous?
- Avez-vous déjà travaillé dans un endroit où vous aviez une bonne équipe? Quelle a été l’incidence sur vous et sur le travail d’avoir de bons coéquipiers?

Allons-y

Quelles sont vos compétences en matière de collaboration? Une évaluation honnête vous aidera à déterminer quelles sont vos forces et ce qu'il faut améliorer. Il y a une liste de compétences dans le tableau ci-dessous.

Pour chaque compétence, selectionnez une boite pour vous donner une note de 1 à 5.

5 = Je suis bon dans ce domaine. Les collègues peuvent compter sur moi à ce chapitre.

4 = Je suis assez bon là-dedans. Je démontre cette compétence la plupart du temps.

3 = Je suis dans la moyenne : pas si bien, mais pas si mal non plus.

2 = J'essaie, mais c'est un défi pour moi.

1 = Ce n'est certainement pas mon point fort.

Ce que je pense de mes compétences de collaboration

Compétence	Notation
Fiabilité On peut compter sur moi pour effectuer le travail et faire ce que je dis que je vais faire.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Coopération J'aide les autres, je communique l'information et les connaissances et je fais attention tant à ma propre personne qu'à mes collègues de travail.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Communication J'écoute avec respect, je communique mes idées et j'essaie de résoudre des conflits.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Flexibilité Je peux m'adapter lorsque des changements ou de nouveaux plans surviennent.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Engagement Je fais de mon mieux et je persévère dans les tâches à faire.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Respect Je fais preuve de politesse et de prévoyance envers tous les collègues. Je respecte les gens, peu importe leur travail.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Résolution de problèmes Je me concentre sur les solutions, plutôt que de trouver des fautes ou de blâmer les autres.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

Activité préliminaire

Naufragés

Pour ce jeu, vous serez répartis en équipes de trois à six personnes.

Votre tâche :
Votre équipe est sur le point d'être laissée sur une petite île déserte pour une semaine. Vous pouvez apporter trois articles pour assurer votre survie.

Il y a une source d'eau douce et beaucoup de vie végétale et animale.

- Vous avez 10 minutes pour décider en groupe de ce qu'il faut apporter.
- Parlez de votre liste avec les autres groupes. Pourquoi avez-vous choisi chaque article?

Naufragés : Que se passe-t-il?

Revenez au groupe et discutez des points suivants :

- Êtes-vous parvenu à vous mettre d'accord avec vos coéquipiers sur vos trois articles?
- Est-ce que tous les membres du groupe ont eu l'occasion de s'exprimer?
- S'il y avait des désaccords, comment les avez-vous résolus?

Les équipes ont besoin de toutes sortes de personnes

Chacun a son propre style de travail. Il peut être plus facile de travailler avec des gens qui pensent comme vous, mais cela ne veut pas dire que ce serait la meilleure équipe.

- Certaines personnes savent bien organiser les choses et veiller à ce que les choses soient faites à temps.
- Certaines personnes sont pleines d'idées créatives et de façons d'améliorer les choses.
- Certaines personnes sont des travailleurs acharnés qui se concentrent sur l'obtention de résultats.
- Certaines personnes sont douées pour communiquer et rassembler les gens.

Pouvez-vous voir comment chacune de ces compétences apporte un plus à une équipe? Quelles sont, selon vous, vos forces?

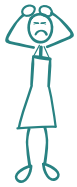
Bien sûr, nous ne sommes pas seulement ce que notre titre l'indique. Nous pouvons assumer plus d'un rôle en même temps!

Confiance

Quand vous pensez à être digne de confiance au travail, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit? Ce pourrait être :

- admettre vos erreurs;
- faire notre travail même quand le patron n'est pas là.

La confiance et le fait d'être digne de confiance sont également des éléments importants du collaboration.



Voici Carlos

Carlos est cuisinier dans un restaurant très fréquenté. Il veut impressionner le propriétaire et prendre de l'avance. Une nuit, tout semble aller mal. Carlos ne veut pas recevoir de blâme, alors il souligne haut et fort les erreurs des autres, même s'il a fait ses propres erreurs. L'équipe de préparation n'a pas préparé assez de salade. Le serveur s'est trompé dans une commande. Les gens du dernier quart de travail n'ont pas bien nettoyé le gril.

- Comment pensez-vous que Carlos est perçu par ses collègues?
- Pensez-vous qu'ils ont confiance en lui?
- Comment Carlos pourrait-il réagir autrement pour montrer qu'il sait bien collaborer?

Voici Serena

Serena travaille dans un concessionnaire automobile. Elle conduit une navette qui ramène les clients à la maison lorsque leur voiture est au garage.

Elle dépose le dernier client de la journée et fait demi-tour en sortant de l'allée. Mais elle tourne un coin trop brusquement et heurte une rampe de fer à l'avant de la propriété. Le feu arrière se casse et l'aile est rayée.

Serena a peur de dire à son patron qu'elle a fait une erreur de conduite. Que va-t-il se passer? Va-t-elle être virée? Elle pourrait se garer sur le terrain et prétendre qu'il ne s'est rien passé. Avec autant de conducteurs différents, peut-être que personne ne saurait que c'est sa faute si le feu est cassé. Et si son patron découvre que c'est elle qui l'a fait?

Que diriez-vous à Serena si elle vous demandait des conseils?

Parlons-en

- Quelle est, selon vous, une bonne indication qu'un collègue est digne de confiance?
- Comment établir une relation de confiance avec un collègue?

Dans le tableau ci-dessous, écrivez quelques exemples de ce qu'on voit quand quelqu'un est digne de confiance et indigne de confiance. Ensuite, écrivez quelques exemples de ce qu'on entend quand quelqu'un est digne de confiance ou indigne de confiance

À quoi ressemble être digne de confiance et indigne de confiance

Exemple	Digne de confiance	Indigne de confiance
Ce qu'on voit		
Ce qu'on entend		

Parlons des conflits

Les conflits font partie de la vie de tous les jours, tant au travail qu'à la maison. Ce n'est pas agréable, mais ce n'est pas toujours une mauvaise chose.

Le conflit est un signe qu'il y a un problème qu'il faut régler. Si vous pouvez vous concentrer sur le problème et essayer de le régler plutôt que d'être en colère contre l'autre personne, il est souvent possible d'arriver à un bon résultat.

La **résolution des conflits** consiste en notre capacité à gérer des conflits. En tentant de résoudre des conflits, nous examinons les préoccupations de chacun et faisons tout notre possible pour trouver une solution qui convient à tout le monde.

Quel est votre style de conflit?

Leah croit qu'elle doit se défendre par la parole. Quand quelqu'un l'ennuie ou se comporte mal, aussi minime que soit le problème, elle s'empresse de les affronter. « Il vaut mieux que je m'en occupe maintenant, avant que le problème ne s'aggrave », dit-elle.

- Qu'est-ce qui pourrait être bon dans l'approche de Leah?
- Qu'est-ce qui pourrait causer des problèmes?
- Est-ce une bonne façon de collaborer?

Stefan aime garder les choses amicales au travail et évite les conflits. Il se tait habituellement quand les choses le dérangent, même lorsqu'elles sont très sérieuses. « Je préfère m'entendre avec mes collègues de travail », dit-il. « Je ne veux pas causer d'ennuis aux gens. »

- Qu'est-ce qui pourrait être bon dans l'approche de Stefan?
- Qu'est-ce qui pourrait causer des problèmes?
- Est-ce un une bonne façon de collaborer?

Voici Minh and John

Minh et John travaillent dans un magasin de vrac. Minh travaille à la caisse, tandis John garde les bacs propres et bien remplis.

Un matin, John a beaucoup de réapprovisionnement à faire. Il demande à Minh de l'aider.

« C'est ton travail! » dit Minh. « Mon travail consiste à être là quand les clients veulent payer. »

« Mais il n'y a personne dans le magasin en ce moment! Tu ne veux tout simplement pas travailler! » dit John.

« Je travaille aussi dur que toi! » dit Minh. « Et je ne suis pas censé laisser la caisse sans surveillance. »

Ils se sentent tous les deux fâchés et rancuniers.

Mais après avoir réfléchi pendant un certain temps, Minh dit :
« Tant que je peux voir la caisse, je n'ai pas à rester derrière elle. Je pourrais remplir les bacs à l'entrée du magasin... »

John est d'accord. « Et je pourrais t'apporter le stock pour que tu n'aies pas à aller à l'arrière. »

Parlons-en

- Que pensez-vous de la façon dont John et Minh ont résolu leur conflit?

Conseils pour la résolution des conflits

La capacité de résoudre amicalement les conflits du quotidien est une habileté importante à acquérir, pour tout le monde. Elle peut vous aider aussi dans votre vie personnelle. Voici quelques astuces :

Choisissez vos batailles. Nous faisons tous des erreurs et il se peut que nous dérangions les autres sans nous en rendre compte. Si un collègue oublie de refaire du café ou vous remet une fois un travail en retard, passez l'éponge, passez à autre chose. Cependant, c'est important de gérer les problèmes sérieux ou persistants.

Laissez le temps passer, parlez-en plus tard et attendez d'être moins en colère. Par exemple, à l'heure du dîner ou après le travail, demandez à votre collègue : « Pouvons-nous discuter de ce qui s'est passé à la réunion aujourd'hui? »

Décrivez le problème et ne tombez pas dans les attaques personnelles. Tenez-vous-en aux faits. Lorsque vous accusez ou insultez une personne, c'est naturel d'être sur la défensive et de se mettre en colère, ce qui n'aide en rien! Le fait de dire « Hier, j'ai dû rester tard pour nettoyer mon poste et le vôtre, puis j'ai manqué mon bus » fonctionnera probablement mieux que de dire que l'autre personne vous a fait rater votre bus

Respecter le point de vue de l'autre. Vous pouvez dire « Je comprends que c'était très occupé hier et que vous deviez partir juste après votre quart de travail. »

Suggérer une solution juste. « Seriez-vous prêt à commencer à nettoyer votre station un peu plus tôt à partir de maintenant? » est une bonne façon de suggérer une solution. Ou vous pourriez demander : « Comment pouvons-nous travailler ensemble pour résoudre ce problème? »

Mettre en pratique ce que nous avons appris

Dans l'exercice ci-dessous, exercez votre habileté à résoudre des conflits en imaginant que vous êtes Éric ou Arjun.

Éric et Arjun travaillent dans un restaurant-minute. Éric veut servir ses clients rapidement. Le problème est qu'il passe souvent devant Arjun ou entre en contact avec ce dernier. Arjun a l'impression qu'il doit toujours faire attention pour éviter un incident. Arjun doit servir ses clients plus lentement parce qu'Éric ne laisse pas de place aux autres collègues.

1. Placez-vous deux par deux. Décidez qui jouera le rôle d'Éric et qui jouera le rôle d'Arjun.
2. Arjun sera le premier à s'exprimer et à parler du problème. Ce sera ensuite le tour d'Éric.
3. Utilisez une approche de résolution de problèmes pour résoudre ce conflit.

Parlons-en

- Comment les choses se sont-elles passées?
- Comment vous êtes-vous sentis, tous les deux, lors de la discussion?
- Feriez-vous les choses différemment la prochaine fois?

Gérer le harcèlement

À l'occasion, il se peut que des problèmes avec un collègue deviennent plus qu'un simple conflit.

Le **harcèlement** est un comportement physique ou verbal indésirable qui vous blesse ou vous humilie.

Il y a **discrimination** lorsqu'une personne ou un groupe de personnes sont plus mal traitées en raison de leur race, sexe, âge ou handicap.

Chaque province au Canada a un Code des droits de la personne qui protège les gens du harcèlement au travail. Si vous êtes la cible de harcèlement ou de discrimination au travail à cause de votre âge, sexe, race, religion, orientation sexuelle ou toute autre raison, vous pourriez avoir besoin de chercher du soutien. Que pouvez-vous faire?

- Consignez les évènements. Écrivez exactement ce que la personne dit et fait, ainsi que la date et l'heure.
- Parlez-en à votre supérieur ou votre gestionnaire.
- Si votre supérieur ne veut pas vous aider (ou fait partie du problème), signalez le harcèlement au niveau supérieur.
- S'il y a un service des ressources humaines ou un syndicat, parlez à un représentant de ces services.

Si rien ne bouge et que le problème persiste, vous pouvez vous adresser à la Commission des droits de l'homme de votre province. Pour trouver la commission de votre province, reportez-vous au site Web suivant : https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/plaintes/organismes-des-droits-de-la-personne-provinciaux-et-territoriaux.

Pour accéder au lien, vous pouvez aussi taper « organismes des droits de la personne provinciaux et territoriaux au Canada » dans votre recherche sur Google.

Vous avez droit à un milieu de travail sans harcèlement. Le harcèlement n'est pas de votre faute.

Félicitations!

Vous avez terminé le cahier d'activités **Collaboration** 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 capacité de collaborer? Quels sont vos objectifs en matière de collaboration?

Comme dernière activité, nous voulons que vous prêtiez **serment** de continuer à développer vos compétences en collaboration.

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 de développer mes compétences en collaboration 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?