

FICHE-ACTIVITÉS 10B

COMMUNICATION INTERNE ET/OU EXTERNE

TÂCHE 10

Interagir avec ses collègues, ses supérieurs ou des experts externes

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication

- **Compréhension écrite :**
 - ✓ Comprendre un article sur les interactions professionnelles (niveau 8)
- **Production écrite :**
 - ✓ Résumer un texte informatif (niveau 8)
 - ✓ Rédiger des conseils pour gérer une situation difficile au travail (niveau 8)
 - ✓ Raconter un conflit de travail (niveau 7)

SUPPORT ÉCRIT



Type du support : Article en ligne

Titre : « L'art de traiter avec les personnes difficiles »

Source : CPA Canada



Illustration : Seth

ANTICIPATION

ACTIVITÉ 1 : INDICES CONTEXTUELS

- a) Cochez (✓) ce que vous considérez être des comportements difficiles ou nuisibles aux relations au travail :

Comportements		
1.	Critiquer un collègue devant les autres	☐
2.	Arriver en retard	☐
3.	Se mettre en colère	☐
4.	Faire des heures supplémentaires	☐
5.	Ignorer ses collègues	☐
6.	Conseiller ses collègues	☐
7.	Intimider ses employés	☐
8.	Parler sans cesse	☐
9.	Mentir sur son travail ou celui des autres	☐
10.	Tyranniser ses subordonnés	☐

- b) Comment définiriez-vous une personne difficile au travail ?

- c) Que signifie le mot « art » dans le titre du document « L’art de traiter avec les personnes difficiles » ?

COMPRÉHENSION GLOBALE

Lisez le texte dans son intégralité.

ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS

Associez chaque intertitre à la phrase qui résume la section correspondante.

Intertitre	Phrase-résumé
Soyez conscients de vos propres traits provocateurs	A On ne doit pas percevoir les comportements difficiles comme des attaques directes.
Ne vous sentez pas visé personnellement	B Il faut affronter les personnes difficiles pour les faire changer de comportement.
Faites face à la situation	C On doit dénoncer les comportements abusifs des chefs et autres gestionnaires.
Prenez garde aux tyrans (et signalez-les)	D Nous sommes parfois exaspérés par des personnes qui nous ressemblent.

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

3.1 Relevez, de l'introduction jusqu'au premier intertitre « Soyez conscient de vos propres traits provocateurs », tous les termes qui créent une atmosphère de négativité.

3.2 Cochez (✓) la définition correspondant à l'expression du tableau.

	Mots ou expressions	Signification
1.	Ne faire qu'une bouchée de quelqu'un	☐ Dominer avec facilité, venir à bout rapidement ☐ Manger rapidement ☐ Saluer quelqu'un en l'embrassant
2.	Tenir tête à quelqu'un	☐ Résister ☐ Parler face à face avec une personne ☐ Maintenir la tête d'une personne
3.	Le plus couru	☐ Le plus essoufflé ☐ Le plus difficile ☐ Le plus utilisé, fréquenté
4.	Se fermer comme une huitre	☐ Fermer la porte de son bureau ☐ Ne plus communiquer ce que l'on ressent ☐ Avoir une réunion à huis clos
5.	Prendre garde à quelque chose ou à quelqu'un	☐ Avoir confiance en quelque chose ou quelqu'un ☐ Faire attention, se méfier de ☐ Conserver, préserver quelqu'un ou quelque chose
6.	S'entendre à merveille	☐ Avoir une bonne ouïe ☐ Avoir de bonnes relations avec quelqu'un ☐ S'émerveiller de tout ce qu'on entend

3.3 Trouvez l'intrus dans les listes de mots suivants. Cochez (✓) la bonne réponse et justifiez votre choix :

a)

☐ Amadouer ☐ Intimider ☐ Quereller ☐ Réprimander

Justification :

b)

☐ Animosité ☐ Antagonisme ☐ Confiance ☐ Hostilité

Justification :

c)

☐ Causer ☐ Découler de ☐ Engendrer ☐ Provoquer

Justification :

ACTIVITÉ 4 : GRAMMAIRE

a) Identifiez pour chacun des extraits, l'action antérieure aux autres.

Énoncés	
A	Paul*, le chef de la direction, avait la réputation de ne faire qu'une bouchée de consultants comme Vik Maraj, qui <u>avait été invité</u> ¹ par le vice-président pour conseiller l'équipe en matière de méthodes de travail efficaces. Lançant un regard hostile à M. Maraj, Paul lui <u>a demandé</u> ² d'un ton bourru : « Pourquoi sommes-nous ici? ».
B	« Nous avons une employée exceptionnelle qui <u>s'est retrouvée</u> ¹ complètement démotivée par suite de l'arrivée d'un nouveau superviseur, raconte M. Sim. [...] » Heureusement, M. Sim <u>avait aussi embauché</u> ² un nouveau directeur de l'exploitation qui <u>a reconnu</u> ³ le problème et <u>qui a pris</u> ⁴ des dispositions pour que l'employée relève d'un autre supérieur.
C	M. Maraj, [...] <u>savait</u> ¹ que s'il <u>se montrait</u> ² docile ou sur la défensive, la mission que lui <u>avait confiée</u> ³ le vice-président serait vouée à l'échec.
D	« [...] Avec le recul, je regrette de ne pas m'en <u>être rendu compte</u> ¹ dans le cas d'autres employés dont le comportement <u>avait radicalement changé</u> ² ».

Note

Les actions identifiées comme ayant eu lieu avant les autres sont conjuguées au plus-que-parfait.

Pour en savoir plus

Le plus-que-parfait est formé de l'auxiliaire *avoir* ou *être* à l'imparfait et du participe passé du verbe. Il est généralement utilisé pour exprimer une action antérieure à une autre action au passé. Faites une recherche en ligne pour en savoir plus sur l'emploi du plus-que-parfait.

b) Conjuguez les verbes au passé composé ou au plus-que-parfait.

1. Hier, il (avoir) _____ un problème avec un employé qu'il (engager) _____ le mois précédent.
2. Les employés (signaler) _____ le superviseur qui (intimider) _____ leur collègue la semaine dernière.
3. Elle (reconnaître) _____ qu'elle (crier) _____ trop fort.
4. La directrice des RH (rencontrer) _____ l'employé difficile. Il (être accusé) _____ d'intimidation.
5. On faisait du bon travail. On (créer) _____ de bonnes relations, mais le nouveau superviseur (changer) _____ toute notre dynamique.

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

Relisez attentivement l'article et répondez aux questions.

ACTIVITÉ 5 : LES PERSONNES DIFFICILES

- a) Quels sont les traits caractéristiques d'un employé « difficile » ?
- b) Comment M. Maraj explique-t-il la provocation qu'on peut ressentir face au comportement d'un collègue ?
- c) Que conseille-t-il de faire ?

d) Dites si les énoncés sont vrais, faux ou si on ne sait pas.

Énoncés	Vrai	Faux	Ne sait pas
1. Les facteurs psychologiques influencent plus les comportements que les autres facteurs.	☐	☐	☐
2. Winnie Johnson pense que subir une personne difficile peut entraîner de la rancœur et avoir des conséquences sur le rendement.	☐	☐	☐
3. Les personnes difficiles n'évoluent jamais.	☐	☐	☐
4. Parfois un problème se règle par le réaménagement de l'espace de travail.	☐	☐	☐
5. Plus on monte dans la hiérarchie, plus on trouve de personnes difficiles.	☐	☐	☐
6. M. Sim dit qu'on démissionne d'une entreprise parce qu'on n'est pas assez rémunéré.	☐	☐	☐
7. Une entreprise fonctionne mieux si tous les employés sont toujours d'accord.	☐	☐	☐

e) Quelles sont les erreurs que commettent les personnes qui occupent un poste de direction ?

PRODUCTION ÉCRITE

ACTIVITÉ 6 : RÉSUMÉ

En suivant le diagramme, faites un résumé de l'article.



ACTIVITÉ 7 : COMMENT GÉRER UN COLLÈGUE DIFFICILE

Lisez les situations difficiles suivantes. Rédigez un court texte de conseils pour gérer les différentes situations présentées. Inspirez-vous des stratégies mentionnées dans le texte et des actions indiquées dans chaque tableau.

a) Mise en situation : Vous avez un collègue qui critique souvent votre travail devant les autres collègues et parfois devant le superviseur.

- Essayez de comprendre pourquoi cela vous touche
- Faites-lui part de votre préférence de recevoir ses rétroactions en privé
- Ignorez les critiques
- Ayez recours à l'humour
- Vérifiez s'il agit ainsi envers les autres
- Parlez-en à votre supérieur

b) Mise en situation : Votre collègue envahit constamment votre espace, commence à raconter sa vie personnelle et ne s'arrête pas. Il vous empêche d'effectuer vos tâches et vous déconcentre.

- Ramenez la conversation sur le travail
- Utilisez l'humour
- Montrez-vous désintéressé de sa vie personnelle
- Précisez vos besoins de concentration pour réaliser votre travail.

- c) Mise en situation : Votre superviseur est tyrannique.
- Vérifiez auprès de vos collègues s'il est ainsi avec eux
 - Contrôlez vos émotions
 - Parlez aux RH
 - Éventuellement, changez de service
 - Dans la communication avec lui, soyez neutre

Sources : Les situations et les réponses sont inspirées des sites [Journal du net](#) et [La Lettre du cadre](#)

ACTIVITÉ 8 : VOTRE EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Racontez un conflit de travail que vous avez eu ou dont vous avez été témoin. Expliquez comment la situation a été désamorcée. Utilisez les éléments langagiers que vous avez appris et pratiqués dans cette fiche.

En guise de modèle, vous pouvez vous inspirer de l'une des situations racontées dans le texte.

ACTIVITÉ 9 : INTROSPECTION

Le dernier paragraphe du texte propose de faire une « introspection créative » et de se demander comment nous réagissons face à un collègue difficile ou si nous participons à la difficulté des relations. Prenez quelques minutes pour faire cette introspection en vous remémorant des situations vécues en emploi.

Les réponses sont évidemment très personnelles.

POUR VOUS CORRIGER

Consultez la **Fiche-corrigé 10B**. Vous y trouverez des suggestions de réponses aux questions des activités.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la **Fiche-canevas 10B**.

Faites d'autres activités de compréhension et de production écrite en choisissant vous-même un support écrit traitant d'un sujet semblable. Vous pouvez soit faire une recherche en ligne à cet effet, soit opter pour un autre texte extrait de la même source. Mots-clés suggérés : interaction professionnelle, civilité en milieu de travail, harcèlement psychologique, conflit de travail, etc.

DE L'ÉCRIT À L'ORAL

Téléchargez la **Fiche-activités 10A** et faites les activités proposées.

Ces activités, à partir d'une capsule vidéo, vous aideront à comprendre le déroulement d'une interaction professionnelle.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- **Fiche-activités A**
- **Fiche-activités B**