

Atelier attitudes

Programme

1. Explication de l'atelier.
2. Partie 1 : à vous de décider ! Mettez-vous dans la peau du recruteur.
3. Partie 2 : « Quid si... ». Que feriez-vous ?

Atelier attitudes

Objectif

Dans cet atelier, nous souhaitons évaluer l'importance des attitudes au travail.

Au moyen d'exercices interactifs, nous discutons des attitudes professionnelles nécessaires.

Partie 1

**Mettez-vous dans la peau
d'un recruteur !**

Quel est notre objectif ?

- Vous faire comprendre l'importance des attitudes dans le processus d'embauche. Quelles attitudes professionnelles demande-t-on ? Qu'attend-on dans le contexte du travail ?
 - Discuter des attitudes importantes au travail.
- Exercice interactif : mettons-nous dans la peau d'un recruteur.

Exercice 1

Cinq candidats viennent effectuer une semaine d'essai dans l'entreprise où vous travaillez...

- Que trouvez-vous important concernant les collègues avec qui vous collaborez ?
- À quoi ferez-vous attention quand les candidats viendront effectuer leur semaine d'essai ?
- Quels critères d'évaluation pouvez-vous en déduire ?

→ Établissez ensemble un formulaire d'évaluation.

Retour

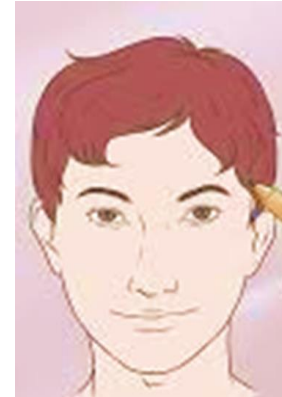
- Comment cela s'est-il passé pour vous ?
- Quels aspects avez-vous repris dans le formulaire d'évaluation et pourquoi ?

Exercice 2

Vous recevez maintenant les profils des cinq candidats qui ont effectué la semaine d'essai dans l'entreprise.

- Lisez les rapports de profil (voir document).
- Discussion : qu'est-ce qui vous frappe ? Quelles sont les bonnes/mauvaises attitudes ?
- Utilisez votre formulaire pour évaluer les candidats.

→ Sélectionnez un candidat pour l'emploi.



Retour

- Comment cela s'est-il passé pour vous ?
 - Qui engageriez-vous, et pourquoi ?
 - Attitudes souhaitées qui sont importantes :
 - Ponctualité
 - Prise d'initiatives
 - Feed-back (dans les deux sens) : p. ex. ne pas bavarder, etc.
 - Utilisation du GSM aux moments appropriés
 - Collaboration
- Aviez-vous inclus ces aspects dans le formulaire d'évaluation ?

Partie 2

quid si...

Quel est notre objectif ?

- Discuter de situations difficiles susceptibles de se produire sur le lieu de travail et de la manière de les aborder.
- Quelles attitudes sont importantes ? À quoi prêtons-nous attention ?

ICEBERG

Ce que je vois au travail

Stress des collègues

Ce que je ne vois pas au travail

Les problèmes personnels des collègues

Situation financière de l'entreprise

Collaborer avec l'extérieur

MOTIVATION des collègues
CONNAISSANCE DE SOI

...votre dirigeant élève la voix ?



Situation

Lorsque Tim arrive sur son lieu de travail, son dirigeant se met à lui crier dessus. Il dit que Tim n'a pas bien rangé son matériel hier soir et que ce n'est pas permis.

Son dirigeant crie parfois lorsque Tim commet une erreur ou qu'il ne travaille pas assez rapidement.

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- Restez calme et ne commencez pas à discuter.
- Essayez de ne pas le prendre personnellement. Un dirigeant doit parfois faire preuve de sévérité pour garantir la sécurité.
- À un moment plus calme, demandez ce que vous pouvez faire autrement et ce que votre dirigeant attend de vous.
- Demandez les accords corrects ou un manuel.

...votre dirigeant ne dit pas ce que vous faites bien ou moins bien ?



Situation

Sara travaille chez un électricien résidentiel depuis un mois, mais elle ne reçoit aucun feed-back de son dirigeant quand elle a terminé une tâche.

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- Ne vous attendez pas à toujours recevoir un feed-back immédiatement.
- Si vous souhaitez savoir ce que votre tuteur/dirigeant pense de votre travail, vous pouvez le lui demander.
- Faites-le toujours en demandant poliment si votre tuteur a le temps de contrôler votre travail.
- Vous pouvez également demander à vos collègues ce que vous faites bien ou moins bien.

Théorie – Donner un feed-back

- CONTENU
 - Concret et spécifique
 - Énoncez clairement le sujet
 - Impliquez-vous dans chaque point (= effet sur vous)
- MANIÈRE
 - Soyez direct
 - Donnez des observations
 - Soyez honnête
 - Donnez un feed-back personnel
 - Positif : valorisez
 - Négatif : montrez votre inquiétude
 - Technique du sandwich (commencez par le positif – faites passer votre message négatif – terminez par des accords constructifs)

Recevoir un feed-back

- Écoutez activement, laissez parler
- Demandez des explications, des exemples
- Faites preuve de compassion et de compréhension
- Résumez
- Comment faire autrement à l'avenir ?
- Reconnaissez les parties vraies, valorisez
- Réagissez calmement

...vous avez terminé votre tâche plus vite que prévu et vous ne savez pas quoi faire le reste du temps ?



Situation

Tous les jours, Tim s'occupe de charger la camionnette. Une fois cette tâche terminée, il ne sait pas ce qu'il peut faire d'autre.

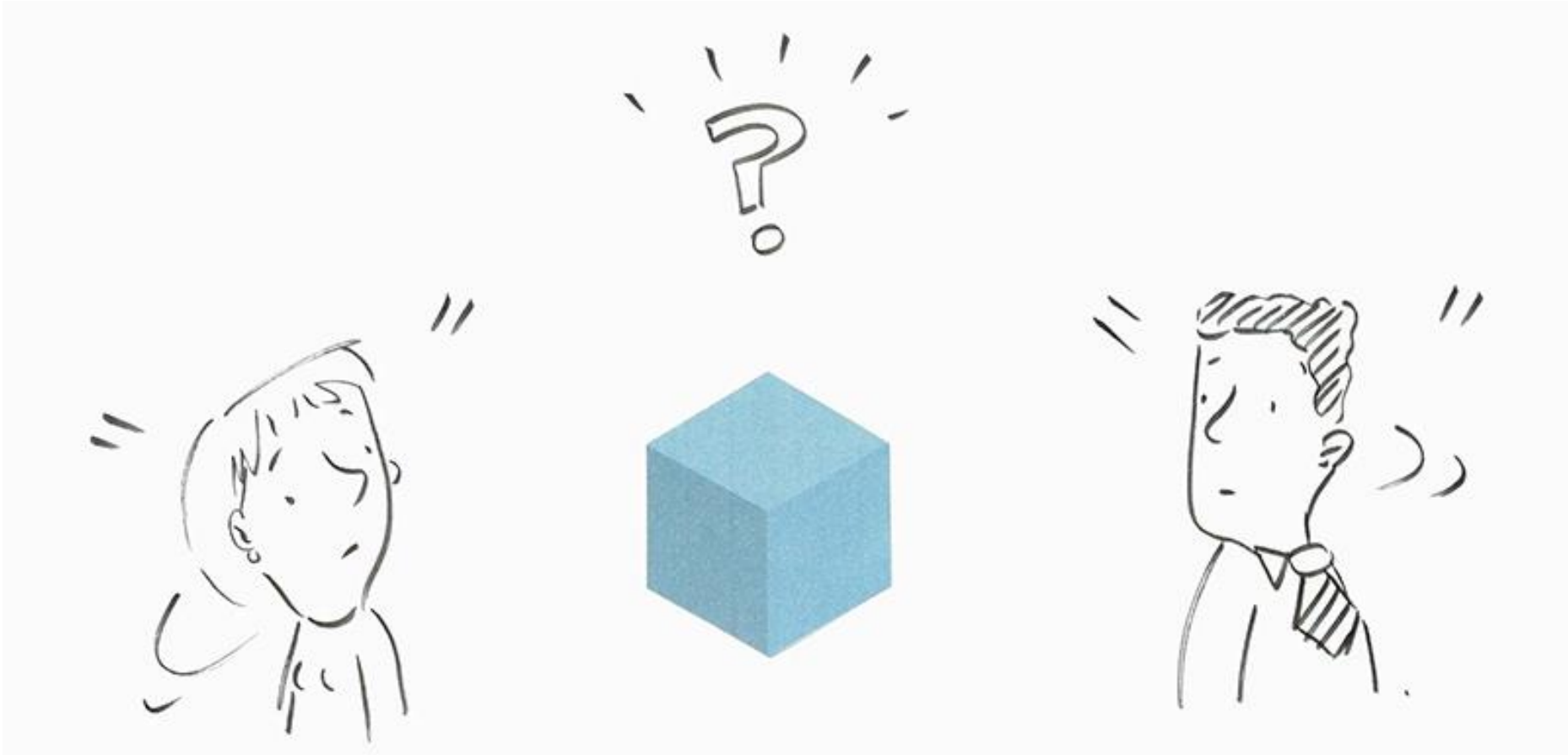
Il attend que quelqu'un lui donne une autre mission.

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- Dites que vous avez terminé !
- Tentez d'identifier le travail et de prendre des initiatives. C'est très important !
Comme ranger, proposer à un collègue de l'aider...
- Qui n'avance pas, recule.
- N'hésitez pas à demander une nouvelle tâche à votre dirigeant ou à un collègue.
- N'attendez pas d'en recevoir une nouvelle.

...vous ne savez plus comment quelque chose doit être fait ou comment quelque chose fonctionne ?



Situation

Alors que Sara travaille déjà sur son nouveau lieu de travail depuis quelques semaines, elle oublie régulièrement comment faire le raccordement de la tension triphasée.

Elle doit maintenant poser la question pour la 5^e fois et trouve cela ennuyeux.

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- N'ayez pas peur de demander quelque chose à nouveau.
- Soyez assertif.
- Cherchez une manière de le retenir pour vous-même. P. ex. : écrivez d'éventuelles instructions dans un carnet pour pouvoir relire vos notes vous-même la prochaine fois.

...vous ne vous sentez pas bien, êtes malade et ne pouvez pas aller travailler ?



Situation

Au lever ce matin, Tim ne se sent pas bien. Il a mal au ventre et a passé la nuit aux toilettes.

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- Informez votre dirigeant le plus vite possible.
- Procurez-vous un certificat médical.
- Tentez de trouver une solution ensemble s'il s'agit d'une période de pointe.

...vous travaillez plus d'heures que prévu ?



Situation

Depuis une semaine déjà, Sara travaille plus de 10 heures par jour. Son contrat indique qu'elle ne peut pas travailler plus de 8 heures par jour.

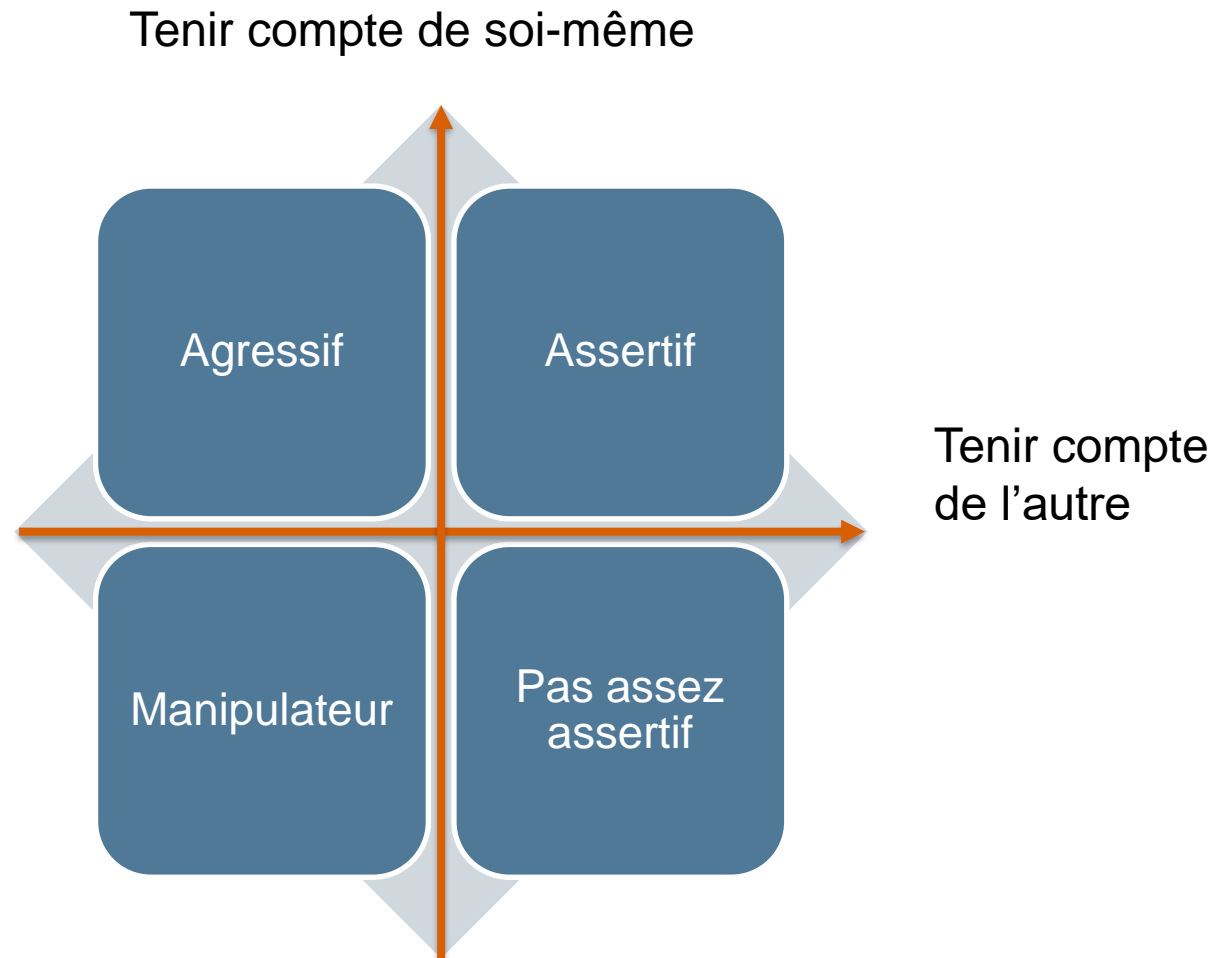
Elle aimerait en discuter avec son dirigeant.

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- Communiquez ouvertement à ce sujet. La communication est importante !
- Osez vous adresser à votre dirigeant pour en parler. Cela peut toujours arriver qu'il ait oublié ou perdu cela de vue.
- Signalez-le de façon neutre, de manière à éviter les malentendus. À cet égard, pensez aux conseils relatifs au comportement assertif.

Assertivité



...votre dirigeant ne vous écoute pas quand vous avez une nouvelle idée ?



Situation

Quand Tim veut parler à son tuteur d'une certaine amélioration, il remarque que celui-ci ne l'écoute pas.

Il a l'impression que ses idées sont inutiles.

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- Pensez aux conseils relatifs au comportement assertif.
- Tenez compte de la charge de travail et tentez de rechercher le bon moment pour discuter de quelque chose.
- Exposez votre idée de façon structurée et claire.
 - Expliquez comment vous procédez maintenant.
 - Expliquez comment vous améliorerez les choses et ce qu'il est possible de faire autrement.
 - Expliquez pourquoi vous pensez que c'est une meilleure solution.
- Bien entendu, votre dirigeant le reste toujours. S'il veut continuer à sa manière, c'est bien, mais que cela ne vous empêche pas de proposer aussi vos idées.

... vous avez des problèmes avec d'autres collègues ?



Situation

Sara a un collègue avec qui elle ne se sent pas à l'aise. Il est assez dominant et lui donne toutes sortes d'ordres.

Leur relation est très tendue et Sara a l'impression de ne plus pouvoir le supporter.

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- Tentez d'abord d'entamer le dialogue avec votre collègue et de clarifier le problème avant d'en parler à votre dirigeant.
- Si cela ne fonctionne pas : discutez-en avec le dirigeant de votre lieu de travail.
- Expliquez ce qui se passe de la manière la plus neutre possible, de manière à ce que votre dirigeant reste impartial.
- Une fois que c'est chose faite, il est éventuellement possible d'organiser un entretien commun entre votre collègue, votre dirigeant et vous-même afin de trouver une solution ensemble.
- Vos collègues peuvent également vous donner des tâches. Elles ne doivent pas forcément provenir de votre dirigeant.

... je ne comprends pas bien mon dirigeant et/ou il ne me comprend pas ?



Situation

Parfois, Tim ne comprend pas ce que son dirigeant veut dire, car il parle une autre langue maternelle (ou un autre dialecte).

→ Que feriez-vous ?

Conseils

- Complétez votre communication avec votre dirigeant par des gestes.
- Si vous n'avez pas compris quelque chose, il importe de le signaler clairement.
- Posez des questions jusqu'à ce que vous ayez bien compris ce que vous devez faire.
- Essayez de chercher ensemble les bons mots et dissipez les malentendus.
- Veillez à tout avoir bien compris avant de commencer votre mission.
- Vous pouvez utiliser le Dictionnaire illustré de Volta pour vous aider :
<https://www.volta-org.be/fr/employeurs/soutien-outils-rh/accueil-et-accompagnement/dictionnaire-illustre>

Retour

- Qu'avez-vous appris ?
- Qu'est-ce qui était intéressant ?
- Y a-t-il des situations que vous aborderiez différemment après cette formation ?

Atelier attitudes

2019