

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Grande compétence : S'engager avec les autres

Tâche 10

Lire différents scénarios de conflit puis en discuter et prendre les meilleures décisions possible. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes jouent à un jeu de rôles intitulé *Que fais-tu?* Ce jeu présente des situations authentiques en milieu de travail. Comme leader, on doit souvent résoudre des conflits et prendre des décisions dans diverses situations. Les personnes apprenantes sont amenées à réfléchir à différentes façons de régler des conflits et à proposer des solutions autres que celles trouvées par leurs collègues. L'activité s'inscrit dans les indicateurs du rendement *Reconnaît et accepte les points de vue des autres* et *Contribue à trouver une solution qui convient à tous*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*.

Pistes d'animation suggérées

- Examiner avec les personnes apprenantes les stratégies 8, *Sois stratégique*, et 9, *Aie confiance dans les décisions que tu prends*, à l'Annexe 5. Parler de l'importance d'examiner une situation de différents points de vue avant de prendre une décision. Souligner qu'un leader est responsable de son équipe et qu'il est souvent la personne qui a le dernier mot dans la prise de décision, surtout en situation de conflit. Il peut choisir une ou plusieurs des approches suivantes pour prendre des décisions :
 - consulter son équipe, puis évaluer les commentaires reçus et l'information recueillie avant de prendre la décision;
 - prendre la décision rapidement, sans consultation;
 - collaborer avec son équipe pour arriver à une décision de groupe;
 - tenir un vote parmi les membres du groupe et prendre la décision que favorise la majorité;
 - déléguer la prise de décisions à certains membres de l'équipe.
- Souligner que peu importe la façon dont la décision est prise, il faut :
 - définir le problème;
 - évaluer la situation avant de prendre une décision;
 - s'assurer que la décision que l'on prend est la meilleure.

- Présenter les étapes du processus de prise de décisions :
 - Définir le problème.
 - Faire de la recherche ou recueillir de l'information.
 - Déterminer les solutions possibles.
 - Analyser ces solutions pour en définir les avantages et les désavantages.
 - Choisir la solution la plus appropriée.
 - Prendre la décision.
 - Mettre la décision en pratique.
 - Faire le suivi nécessaire.
- Demander aux personnes apprenantes de former des équipes de deux pour jouer à un jeu de rôles intitulé *Que fais-tu?* publié par le Centre FORA. Expliquer qu'elles joueront différents rôles, soit ceux d'employeur, de client, d'employé et de collègue de travail. Les situations présentées pourraient toutes fort bien survenir en milieu de travail.
- Distribuer les 10 scénarios présentés à l'**Annexe 8**, *Que fais-tu?*, et faire savoir aux personnes apprenantes qu'elles devront prendre des décisions pour exercer leur leadership dans diverses situations de conflit. Rappeler l'importance de respecter les autres, de communiquer ses idées clairement et d'avoir de l'empathie, c'est-à-dire de se mettre à la place de l'autre personne. Donner du temps aux équipes pour analyser et trouver les meilleures solutions possibles aux situations présentées.
- Inviter les équipes à communiquer leurs résultats au groupe et encourager les personnes apprenantes à proposer respectueusement des solutions différentes de celles présentées par leurs collègues.

Note : Le jeu est disponible auprès du Centre FORA (12,99 \$).

Annexe 5

Stratégies pour aiguïser son leadership

Voici quelques stratégies qui t'aideront à faire preuve de leadership.

1. **Acquiers de bonnes capacités de communication.** Un bon leader doit être capable de transmettre clairement l'information et la vision, de motiver les gens, d'écouter activement, de poser les bonnes questions et d'être empathique envers les autres.
2. **Contrôle tes émotions.** Un bon leader est calme, spécialement dans les situations stressantes, et il possède une forte intelligence émotionnelle, c'est-à-dire une bonne maîtrise de ses émotions.
3. **Renforce ton intégrité.** Pour gagner le respect des autres, un bon leader doit être crédible. Il doit pratiquer ce qu'il prêche. Donc, détermine tes valeurs et vis chaque jour selon celles-ci.
4. **Sois conscient de tes forces et de tes faiblesses.** Sois capable aussi de voir les forces et les faiblesses des personnes qui t'entourent. Comme les grands leaders, associe-toi à des personnes compétentes.
5. **Sois capable de servir de mentor ou de coach** pour permettre aux membres de ton équipe d'accroître leurs forces et de se perfectionner.
6. **N'aie pas peur de travailler fort.** Un bon leader n'a pas peur de travailler fort et il sait reconnaître les capacités des gens qui l'entourent et leur déléguer des tâches. Il mène par l'exemple.
7. **Sois capable de fixer des buts** et d'inspirer les autres à faire le nécessaire pour les atteindre.
8. **Sois stratégique.** Prends le temps de réfléchir avant de passer à l'action. Fais des recherches et assure-toi d'examiner plusieurs points de vue avant de prendre une décision.
9. **Aie confiance dans les décisions que tu prends.** Un bon leader est sûr de lui et a confiance en ses actions et en sa capacité de prendre des décisions. S'il connaît des échecs, il sait apprendre de ses erreurs, les admettre et rectifier le tir. Il considère les échecs comme des leçons importantes dans son cheminement.
10. **Sois juste dans les choix que tu fais.** Un leader respecté par son équipe ne fait pas de faveurs à un groupe au détriment d'un autre.
11. **Aie une attitude positive.** Les gens se rallient autour d'une personne qui peut les inspirer par son attitude positive en dépit des difficultés et des défis.
12. **Sois cohérent et constant dans ton approche.** Un bon leader sait s'adapter aux situations qui changent et il fait ce qu'il a dit qu'il ferait.
13. **Sois conscient des changements autour de toi.** Un leader sait voir les besoins à combler quand il le faut.
14. **Accepte la responsabilité.** Un leader est prêt à accepter la responsabilité des erreurs commises par son équipe. Par ailleurs, il est humble et sait partager les succès avec celle-ci. Il est reconnaissant envers les gens avec qui il travaille.

Annexe 8

Que fais-tu?

Situation 1

Tu es un employeur. Un employé t'informe qu'il a vu un client cacher un disque compact sous son manteau.

Il croit que le client va le voler.

Que fais-tu?

Situation 2

Un employé raconte souvent des blagues aux clients.

Les blagues ne sont pas toujours appropriées.

Que fais-tu?

Situation 3

Tu es un employeur.

Selon la politique de l'organisme, les employés qui ont des tatouages et des perçages doivent les couvrir.

Un employé ne se conforme pas à la politique.

Que fais-tu?

Situation 4

Tu es gérant d'un restaurant.

Un client se présente à la caisse pour régler son addition.

Il se rend compte qu'il a oublié son portefeuille.

Il ne peut pas payer.

Que fais-tu?

Situation 5

Tu es un employeur.

Un employé prend deux pauses de 20 minutes.

Il a seulement droit à deux pauses de 10 minutes.

Que fais-tu?

Annexe 8 (suite)

Situation 6

Tu es un employeur.
Un employé prend du temps à servir les clients car il bavarde trop.
Que fais-tu?

Situation 7

Tu es un employeur.
Deux de tes employés te présentent des plaintes
au sujet d'un autre employé.
Tu n'as pas observé chez cet employé le comportement
qui fait l'objet des plaintes.
Que fais-tu?

Situation 8

Tu es un employeur.
Tu remarques qu'un groupe d'employés
perd du temps durant les heures de bureau.
Ils doivent terminer un travail avant la fin de la semaine,
mais n'y arriveront pas sans travailler au-delà des heures habituelles.
Que fais-tu?

Situation 9

Tu fais partie d'un groupe de personnes qui désire protéger
la qualité de l'eau du lac autour duquel vous vivez.
Un règlement de la ville interdit l'utilisation de pesticides sur les pelouses.
Deux résidents des terrains autour du lac
qui ne font pas partie du comité
ne cessent pas d'utiliser des pesticides.
Que fais-tu?

Situation 10

Tu es un employeur.
Un des tes employés te signale qu'un autre
regarde des vidéos très inappropriées sur YouTube.
Que fais-tu?