



## Que fais-tu?



Grande compétence F – S'engager avec les autres

**Tâche : Résoudre des conflits afin d'améliorer son environnement de travail.**

**Savoirs (S) :** Les différents types de conflits, les stratégies pour régler des conflits

**Savoir-faire (SF) :** Les méthodes de résolution de conflits en milieu de travail, la résolution de problèmes

**Savoir-être (SE) :** L'empathie, le désir de parler devant un groupe, le fait de partager son opinion

### Activités d'apprentissage

- ▶ **(S)(SE)** Entamer une discussion sur les différentes situations de conflits en demandant aux personnes apprenantes de faire référence au livret *Accord, désaccord*. Poser les questions suivantes : «Quels sont les quatre conflits présentés dans ce livret? Comment te sens-tu face à un conflit personnel ou dans ton milieu de travail?»
- ▶ **(SF)** Expliquer aux personnes apprenantes qu'elles devront jouer un jeu de rôle qui s'appelle *Que fais-tu?* Les joueurs devront jouer différents rôles (employeur, client, employé, collègue de travail, etc.). Avant de commencer le jeu, discuter de l'importance de respecter les autres, de bien communiquer ses idées et d'avoir de l'empathie en se mettant à la place de l'autre personne.
- ▶ **(SF)** Écrire au tableau les huit mots de vocabulaire et expliquer qu'elles devront en utiliser quatre dans un dialogue, au moment de leur choix. Chaque fois qu'un joueur utilise un des mots, il gagne cinq points.

tâche

résoudre

motiver

observer

rôle

effort

discuter

avouer



- **(SF)(SE)** Assigner des rôles aux personnes apprenantes selon les fiches ci-dessous (employeur, employé, client ou collègue de travail). Ensuite, présenter au groupe un des trois scénarios. Les scénarios sont des situations qui pourraient se présenter en milieu de travail. Modifier les scénarios selon les besoins du groupe. Inviter les joueurs à discuter de la situation (dans leur rôle) pour résoudre le conflit, tout en s’amusant.

Un employé arrive toujours au travail en retard.

Employeur + Employé

**Que fais-tu?**

Tu es un livreur de pizzas. Le client dit que sa pizza est froide. Il refuse de payer. Sa pizza est encore chaude.

Employé + Client

**Que fais-tu?**

Un collègue n’arrête pas de bavarder. Il est toujours à ton bureau pendant que tu essaies de travailler.

Deux collègues de travail

**Que fais-tu?**

Pour en connaître davantage ou pour vous procurer le jeu *Que fais-tu?*, veuillez communiquer avec le Centre FORA. Ce jeu comprend de nombreux scénarios pour résoudre des conflits en milieu de travail.