

Grande compétence : S'engager avec les autres

Tâche 16

Résoudre des conflits afin d'améliorer son environnement de travail et d'accroître son intelligence émotionnelle.

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

Note : Dans 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 et les amène à résoudre des conflits découlant de situations précises, tout en maîtrisant leurs émotions et en utilisant leur intelligence émotionnelle. De plus, elles sont amenées à réfléchir à différentes façons de régler des conflits et à proposer des solutions autres que celles trouvées par leurs collègues, dans le but de développer leur intelligence émotionnelle. 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

- Revoir les différentes situations de conflit présentées dans l'activité précédente. Rappeler les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle selon Goleman, surtout l'autorégulation. Souligner l'importance de maîtriser ses émotions dans une situation de conflit. Préciser qu'une personne qui possède une intelligence émotionnelle élevée ne prend pas de décisions impulsives sur le coup de l'émotion, mais qu'elle analyse la situation et prend des décisions raisonnées fondées sur la pensée logique. Mentionner aussi que dans une situation de conflit ou de prise de décision, il est recommandé de se mettre à la place de l'autre et d'être empathique, tout en maîtrisant ses émotions.
- Poser la question *Comment te sens-tu face à un conflit personnel ou dans ton milieu de travail?*
- Inviter ensuite les personnes apprenantes à jouer un jeu de rôles qui s'appelle *Que fais-tu?* publié par le Centre FORA. Expliquer le jeu :
 - Le groupe se divise en équipes de deux.
 - Chaque personne joue différents rôles — employeur, client, employé, collègue de travail — dans le cadre de situations qui pourraient fort bien survenir en milieu de travail.
- Présenter un des 3 scénarios de l'**Annexe 14** pour vous assurer qu'elles comprennent bien le déroulement du jeu. Avant de commencer l'exemple, rappeler l'importance de respecter les autres, de communiquer ses idées clairement, de maîtriser ses émotions et d'avoir de l'empathie, c'est-à-dire de se mettre à la place de l'autre personne.
- Ajouter un défi au jeu. Écrire au tableau les 8 mots de vocabulaire ci-dessous et expliquer qu'elles devront en utiliser 4 dans leur dialogue, au moment de leur choix.

Chaque fois qu'un joueur utilisera un des 8 mots, il gagnera 5 points. Reprendre l'exemple fait en groupe en ajoutant autant de mots que possible parmi les suivants.

tâche	résoudre	motiver	observer
rôle	effort	discuter	avouer

- Demander aux personnes apprenantes de choisir un partenaire et de décider entre elles quel rôle elles vont jouer selon les scénarios : employeur, employé, client ou collègue de travail. (Modifier les scénarios si nécessaire pour les adapter aux besoins du groupe.) Inviter les coéquipiers à discuter avec leur partenaire pour résoudre le conflit exposé dans le scénario, selon leur rôle, tout en s'amusant et en exerçant leur intelligence émotionnelle.
- 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 14

Que fais-tu?

Un employé arrive toujours en retard au travail.

Employeur + Employé

Que fais-tu?

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

En fait, sa pizza est encore chaude.

Employé + Client

Que fais-tu?

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

Deux collègues de travail

Que fais-tu?