



## Feuille couverture de tâche du cadre du CLAO

CENTRE FORA

**Titre de la tâche :** La résolution de conflits

<b>Nom de la personne apprenante :</b>	
<b>Date de début :</b>	<b>Date de fin :</b>
<b>Réussite :</b> Oui ___ Non ___	
<b>Voie :</b> Emploi <input checked="" type="checkbox"/> Formation en apprentissage <input checked="" type="checkbox"/> Études secondaires ___ Études postsecondaires ___ Autonomie ___	
<b>Description de la tâche :</b> Les personnes apprenantes doivent prendre des mesures pour résoudre des conflits dans le but d'améliorer leur environnement de travail ou personnel.	
<b>Grandes compétences :</b> F : S'engager avec les autres	<b>Groupe(s) de tâches :</b>
<b>Indicateurs de niveau :</b> F : Aucune évaluation de complexité n'est attribuée à cette grande compétence.	
<b>Descripteurs du rendement :</b> voir le tableau à la fin du document	
<b>Matériel requis :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• aucun</li></ul>	

\* Cette tâche de consolidation est tirée de la Phase 1, Thème 4 – « Compétences et marché du travail » du programme de préparation à l'emploi *MÉTA-Phare*. <http://meta-phare.centrefora.on.ca/>

## Titre de la tâche : La résolution de conflits

**Tâche :** Prendre des mesures pour résoudre des conflits dans le but d'améliorer son environnement de travail ou personnel

### Consignes pour la formatrice :

- ▶ Avant de commencer cette tâche de consolidation, s'assurer que les personnes apprenantes ont fait les quatre activités du thème *Compétences et marché du travail*, y compris le visionnement des vidéos. Revoir au besoin les notions présentées dans les activités. Demander au groupe de nommer les neuf compétences essentielles qui permettent aux gens de travailler, d'étudier et de fonctionner au quotidien. (**calcul, capacité de raisonnement, communication orale, lecture, informatique, travail d'équipe, formation continue, utilisation de documents, rédaction**)

**Note :** Dans l'activité qui suit, les personnes apprenantes se présentent tour à tour. La formatrice peut se présenter en premier lieu pour créer un climat de confiance. Cette activité peut se faire en petits groupes d'au moins deux personnes ou avec la formatrice.

- ▶ Discuter de situations de conflit ou d'obstacles personnels ou professionnels reliés aux compétences essentielles. Écrire des exemples au tableau. Demander aux personnes apprenantes de penser à une situation dans laquelle elles ont dû résoudre un problème. Il est important de souligner qu'elles ne doivent pas parler de problèmes non résolus ou de situations qui les bouleversent encore. Elles doivent communiquer leurs réponses et trouver avec le groupe d'autres solutions qui auraient pu convenir. Poser la question suivante : «Comment te sentais-tu face à cet obstacle ou à ce conflit dans ton milieu de travail?» (ou dans ta vie personnelle pour celles qui ne sont pas actives sur le marché du travail).
- ▶ Demander aux participants de nommer certaines compétences qu'ils trouvent important d'utiliser dans la résolution de problèmes et de dire pourquoi.
  - **Capacité de raisonnement : prise de décisions, résolution de problèmes**
  - **Communication orale : résolution de conflits, faculté de persuasion, capacité de communiquer des idées ou des renseignements**
  - **Lecture : utiliser un vocabulaire approprié, lecture de phrases ou de mots, interprétation d'information**
  - **Travail d'équipe : travail de groupe, relations interpersonnelles, négociation**

## Titre de la tâche : La résolution de conflits

- Inviter les personnes apprenantes à participer au jeu de rôle *Que fais-tu?* produit par le Centre FORA. Divisées en équipes de deux, elles devront jouer différents rôles (employeur, client, employé, collègue) à partir d'un scénario qui leur sera présenté (**p. ex. : Ton employeur te demande d'effectuer une tâche pour laquelle tu n'as pas reçu de formation. Que fais-tu?**). Écrire au tableau les mots de vocabulaire suivants et expliquer aux joueurs qu'ils doivent les utiliser dans leur dialogue, au moment de leur choix (**Mots de vocabulaire : coopération, résoudre, comprendre, accepter, expliquer, rôle**). Avant de commencer le jeu, discuter de l'importance de respecter les autres, de bien communiquer ses idées, d'avoir de bonnes relations et de l'empathie (en se mettant à la place de l'autre personne) et de s'amuser. Modifier les scénarios selon les besoins du groupe. Donner un différent scénario à chaque équipe.

### Scénarios

1. Ton employeur est absent pour la journée. Un collègue quitte le travail plus tôt qu'il le devrait. Il te demande de ne pas le dire à votre employeur. ***Que fais-tu?***
2. Ton employeur te demande d'effectuer une tâche pour laquelle tu n'as pas reçu de formation. ***Que fais-tu?***
3. Un collègue n'arrête pas de te dire quoi faire. Tu n'es sensé recevoir des directives que de ton employeur. ***Que fais-tu?***
4. Un collègue n'arrête pas de bavarder. Il est toujours à ton bureau et toi, tu essaies de travailler. ***Que fais-tu?***

**Note :** Adapter les scénarios à des situations personnelles pour les personnes non actives sur le marché du travail.

- Durant une période déterminée, les joueurs discutent des situations et définissent des mesures à prendre pour résoudre le conflit. Ils partagent ensuite les éléments suivants avec le groupe :
- Description de la situation
  - Définition du problème
  - Examen des causes
  - Choix d'une solution
- Inviter le reste du groupe à contribuer à la recherche de solutions au problème présenté.

**Titre de la tâche :** La résolution de conflits

<b>Descripteurs du rendement</b>		<b>A besoin d'amélioration</b>	<b>Accomplit la tâche avec l'aide du formateur ou de la formatrice</b>	<b>Accomplit la tâche de façon autonome</b>
F	<ul style="list-style-type: none"><li>aucune évaluation de complexité n'est attribuée à cette grande compétence.</li></ul>			

**La tâche :** a été réussie \_\_\_\_ doit être refaite \_\_\_\_

<b>Commentaires de la personne apprenante</b>

\_\_\_\_\_  
**Formateur ou formatrice**  
(en lettres moulées)

\_\_\_\_\_  
**Signature de la personne apprenante**