



## Feuille couverture de tâche du cadre du CLAO

CENTRE FORA

Titre de la tâche : Que fais-tu?

<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 joueront un jeu de rôle avec des scénarios pour tenter de résoudre les conflits.	
<b>Grande compétence :</b> F : S'engager avec les autres	<b>Groupe(s) de tâches :</b> S.O.
<b>Indicateurs de niveau :</b> 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>• Livret <i>Accord, désaccord</i> (Collection <i>Se le lire</i>*)</li><li>• Tableau</li></ul>	

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

**Titre de la tâche :** Que fais-tu?

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

**Consignes pour la formatrice :**

- ▶ Lire le livret *Accord, désaccord* de la collection *Se le lire\**. Veuillez noter qu'il est possible d'adapter cette tâche si vous n'avez pas le livret en main.
- ▶ 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?»
- ▶ 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.
- ▶ 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

- ▶ 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?**

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?**

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?**

**Titre de la tâche : Que fais-tu?**

Descripteurs du rendement		A besoin d'amélioration	Accomplit la tâche avec l'aide du formateur ou de la formatrice	Accomplit la tâche de façon autonome
F	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprend son rôle et demande des clarifications au besoin;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaît le rôle des autres;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaît et accepte les points de vue des autres;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>adapte son comportement aux exigences de la situation;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>montre qu'elle est consciente de la dynamique de groupe;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>remplit les attentes du groupe (p. ex., est prête à participer, respecte les échéanciers);</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>fait preuve de tolérance et de souplesse;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>se montre disposée à aider les autres;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>apporte des contributions en fonction de ses forces et de ses limites;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaît les points d'accord et de désaccord;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>trouve des moyens de résoudre les désaccords;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>contribue à trouver une solution qui convient à tous;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>prend des mesures pour résoudre le conflit.</li> </ul>			

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

**Commentaires de la personne apprenante**

--

---

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

---

**Signature de la personne apprenante**