

FICHE-ACTIVITÉS 6A

GESTION DE CONFLIT

TÂCHE 6

Diriger et coordonner une équipe de travail

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication

- *Compréhension orale* :
 - ✓ Comprendre la présentation d'un problème (niveau 7)
- *Production orale* :
 - ✓ Présenter un problème à des collègues (niveau 7)
- *Compréhension et production orale* :
 - ✓ Communiquer pour régler un problème (niveau 8)
 - ✓ Échanger avec des collègues à la pause (niveau 8)

SUPPORT AUDIOVISUEL

Type de support : Capsule éducative – étude de cas



Titre : « Le Bureau – Une situation de conflit entre deux salariés gérée par l'employeur » (5 min 22 s)

Source : [Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail](#)



ANTICIPATION

Avant d'écouter la vidéo, répondez oralement aux questions.

ACTIVITÉ 1 : EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Partagez votre expérience de travail. Enregistrez vos réponses.

- a) Êtes-vous souvent amené à travailler en équipe ?
- b) Quelles relations entretenez-vous avec vos collègues de travail ?
- c) Quelles sont les difficultés qu'on peut rencontrer dans un travail d'équipe ?
- d) Avez-vous de l'expérience en coordination ou en direction d'équipe de travail ?

ACTIVITÉ 2 : SOURCE DE LA VIDÉO

Parcourez le site de la CNESST.

- a) Quelle est la mission de la CNESST ?

- b) Cliquez sur la section des normes du travail du site web de la CNESST. À qui s'adresse-t-on ? Quelle information utile pouvez-vous y trouver ?

- c) Regardez l'illustration qui présente les vidéos d'une section de la CNESST. Trouvez le point commun de ces quatre vidéos.

VIDÉOTHÈQUE[Voir toutes les vidéos](#)



L'ÉPICERIE - UNE SITUATION D'EXERCICE DU DROIT DE GÉRANCE [↗](#)



L'IMPRIMERIE - UNE SITUATION DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL [↗](#)



LE BUREAU - UNE SITUATION DE CONFLIT ENTRE DEUX SALARIÉS GÉRÉE PAR L'EMPLOYEUR [↗](#)



LE RESTAURANT - UNE SITUATION DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL [↗](#)

COMPRÉHENSION GLOBALE



Regardez la vidéo une première fois au complet, sans interruption.

ACTIVITÉ 3 : LES PROTAGONISTES

Identifiez toutes les personnes qui parlent dans la vidéo. Prenez des notes.

	Personne 1	Personne 2	Personne 3
			
Nom			
Poste			
Tâches			

ACTIVITÉ 4 : LE THÈME

Identifiez le contenu général de la vidéo. Prenez vos notes dans le tableau.

Quelle est la situation initiale ?	
Quelle est la cause du problème ?	
Le problème a-t-il été résolu ?	Oui ☐ Non ☐

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

Avant d'écouter la vidéo une deuxième fois, familiarisez-vous avec les expressions et les formes grammaticales nécessaires à sa compréhension.

ACTIVITÉ 5 : VOCABULAIRE

- 5.1. Cherchez la signification ou des synonymes des expressions dans un dictionnaire ou sur le web. Attention : au Québec, certaines expressions (*) peuvent avoir une signification ou une utilisation particulières.

Mot ou expression	Signification ou synonyme
Ne pas compter ses heures	
Un courriel de bêtise*	
(Faire qqch) sur le sens du monde*	
Désamorcer	
Prise de bec	
Faire des histoires	
Mettre ses culottes*	
Gang* (nom féminin)	
Mettre en péril	
Dégénérer	
Être sur la défensive	
S'ennuyer de*	
Être débordé	

5.2. Reformulez les phrases en remplaçant les mots et expressions en caractères gras par ceux et celles du tableau de la page précédente.

a) Cette situation **met en danger** la réussite du projet.

b) Quand il y a un gros contrat, l'équipe **travaille sans relâche**.

c) Le conflit peut **devenir grave**.

d) Au début, j'**étais méfiant**, mais plus tard j'ai compris que ses critiques ne visaient pas la qualité de mon travail.

e) Il est important de faire ce travail **comme il faut**.

f) Certains membres de l'équipe **sont surchargés de travail**.

g) Les 5 à 7 de l'équipe **me manquent**.

h) Le patron doit **affirmer son autorité** et prendre une décision.

i) Ce collègue m'a écrit des **méchancetés** sur mon travail.

5.3. Observez les phrases. Les mots et expressions en caractères gras appartiennent au registre familier. Ils peuvent être inappropriés dans une situation officielle ou dans un écrit professionnel. Reformulez-les par écrit au registre standard.

a) *Comme d'habitude, j'ai tout envoyé à Manu via notre serveur et il m'a renvoyé un courriel de **bêtises**.*

b) *J'étais constamment obligé de **faire sa job**. Je lui ai dit que si elle n'était pas capable de faire son travail **sur le sens du monde**, elle devrait demander de changer de tâche.*

c) *J'ai dit à Jacinthe et à Manu que **ça arrive, des prises de bec**.*

d) *Je ne voulais pas **faire d'histoires**.*

e) *J'ai dit au patron qu'il fallait qu'il **mette ses culottes** et dise la vérité au client.*

f) *En apparence, le dossier était réglé, mais on ne prenait plus notre café **de gang** le matin.*

- 5.4. Notez aussi que dans le français familier parlé au Québec, les conjonctions « puis » et « et » sont souvent remplacées par « pi ». Faites d'autres phrases à partir du modèle.

Puis (« pi »)	Et
La techno puis la nature.	
	Il faut que tu mettes tes culottes et que tu dises la vérité au client.

ACTIVITÉ 6 : GRAMMAIRE

- 6.1. Lorsqu'on raconte un conflit ou lors d'une narration, on utilise le discours direct et le discours indirect.

- a) Observez les exemples. Comment les verbes changent-ils quand on raconte une conversation au passé ? Trouvez la règle.

Discours direct	Discours indirect au passé
Tu fais mal ton travail. <i>Verbe au présent</i>	Il m'a dit que je faisais mal mon travail. <i>Verbe à l'imparfait</i>
Je n' ai rien compris . <i>Verbe au passé composé</i>	Il a ajouté qu'il n' avait rien compris . <i>Verbe au plus-que-parfait</i>
Je vais porter plainte. <i>Verbe au futur proche</i>	Il a mentionné qu'il allait porter plainte. <i>Verbe « aller » à l'imparfait</i>
Tu changeras de place <i>Verbe au futur simple</i>	Il a souligné que je changerais de place. <i>Verbe au conditionnel présent</i>
Va voir le patron. <i>Verbe à l'impératif</i>	Il m'a suggéré d' aller voir le patron. <i>de + verbe à l'infinitif</i>

b) Transformez les phrases au discours direct ou au discours indirect au passé.

Discours direct	Discours indirect au passé
Je vais encore être obligé de faire ta job !	
Éric,	Il m'a expliqué que je devais prendre très au sérieux la gestion de conflit entre employés, que ça pouvait dégénérer très rapidement.
Demande de changer de tâche.	
Arrête de me faire travailler à ta place.	

6.2. Observez les trois formes de questions fermées (oui/non) posées dans la vidéo.
 Trouvez la règle. Ensuite, reformulez chacune des questions de deux autres manières.

Type 1*	Type 2	Type 3
Tu as-tu une photo ? (prononcer « t'as-tu »)		
	Aurais-tu quelques minutes ?	
		Est-ce que tu serais d'accord ?

*La question du **Type 1** est une forme québécoise parlée. Elle est très fréquente dans les communications orales informelles, y compris au travail. Le deuxième « tu » ici n'est pas un pronom personnel, mais une particule qui marque l'interrogation.

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE



Réécoutez la vidéo en faisant des arrêts au besoin.

ACTIVITÉ 7 : DÉROULEMENT DE L'HISTOIRE

Répondez aux questions.



a) Quel climat de travail régnait dans l'équipe avant le conflit ?



b) Qu'est-ce que Manu a écrit à Jacinthe et pourquoi ?

c) Comment Jacinthe a-t-elle réagi au courriel de Manu ?

Première intervention
Extrait 3



d) Comment Éric est-il intervenu quand il a vu le courriel de Manu ?

e) Quelles ont été les conséquences de la première intervention d'Éric ?

f) Qui Éric a-t-il appelé et pourquoi ? Qu'est-ce qu'Éric a compris ?

Deuxième intervention
Extrait 4



g) Nommez les trois étapes de la deuxième intervention d'Éric.

h) Comment Éric a-t-il redéfini les tâches des employés ?

i) Quelles ont été les conséquences de la deuxième intervention d'Éric ?

COMPRÉHENSION SÉLECTIVE

ACTIVITÉ 8 : REPÉRAGE ET PHONÉTIQUE

Écoutez les extraits sélectionnés de la vidéo et répétez ce que dit Éric dans chacune des situations.



Extrait 1



Disons qu'en apparence, ...



Extrait 2



Manu, ...



Extrait 3



Ben, maintenant, ...

PRODUCTION ORALE

Entraînez-vous à décrire des situations problématiques au travail et à parler à votre équipe pour régler des problèmes.

ACTIVITÉ 9 : RÉSUMÉ DE LA SITUATION

Résumez la vidéo en suivant le plan et en regardant les images.

Situation avant le conflit



Conflit



Première intervention du gestionnaire



Conseil d'un collègue



Deuxième intervention du gestionnaire



Situation après le conflit



ACTIVITÉ 10 : EXPÉRIENCE DE GESTION DE CONFLIT AU TRAVAIL

Rappelez-vous ou imaginez une situation où vous avez dû gérer un conflit ou régler un problème de relations interpersonnelles au travail.

- a) Faites un plan, en n'écrivant que les étapes et les mots-clés de votre présentation.
- b) Entraînez-vous en regardant votre plan.
- c) Entraînez-vous à raconter votre histoire devant une autre personne ou un miroir.
- d) Enregistrez-vous et faites écouter votre présentation par votre professeur ou par une autre personne francophone.

ACTIVITÉ 11 : SIMULATION

Vous êtes chef d'équipe dans une entreprise informatique en pleine croissance. La charge de travail a augmenté récemment en raison d'un gros contrat. Certains membres de votre équipe se sentent débordés et sont mécontents de la répartition des tâches. Les relations entre deux collègues sont tendues.

Jouez chaque mini-situation avec une ou un collègue ou seul. Enregistrez-vous au besoin.

- Résumez le problème et demandez des conseils à une ou un ami qui a de l'expérience.
- Proposez une rencontre individuelle.
- Proposez de chercher des solutions ensemble.
- Proposez une nouvelle répartition des tâches.



CORRIGÉ

Consultez la [Fiche-corrigé 6A](#). Vous y trouverez :

- Des suggestions de réponses aux questions des activités ;
- La transcription complète de la vidéo.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la [Fiche-canevas 6A](#). Utilisez-la pour exploiter d'autres vidéos de la [CNESST](#) qui traitent de situations de conflits dans des milieux de travail différents ou faites une recherche en ligne.

Mots clés suggérés : conflit au travail, harcèlement psychologique, climat de travail, les relations de travail, etc.

DE L'ORAL À L'ÉCRIT

Téléchargez la **Fiche-activités 6B**. Faites les activités proposées.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- Fiche-activités A
- Fiche-activités B