

FICHE-ACTIVITÉS 8A

UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

TÂCHE 8

Interagir avec ses collègues et ses supérieurs

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication :

- **Compréhension orale :** Échanger avec des collègues ou une supérieure ou un supérieur (CO8)
- **Production orale :** Communiquer pour régler un problème technique ou administratif (PO8)

SUPPORT AUDIOVISUEL

Type de support : capsule vidéo



Titre : « Le bureau – Une situation de conflit entre deux employés » (5 min 22 s)

Source : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail



ANTICIPATION

ACTIVITÉ 1 : AMORCE

1.1 Pensez à des conflits en milieu de travail.

- a) Avez-vous déjà été témoin ou au centre d'une situation de conflit entre deux employés ou collègues ? Si oui, en quoi consistait le conflit ? Comment le conflit s'est-il terminé ?
- b) Quand il y a un conflit, les personnes impliquées expriment vivement leur position et utilisent parfois des paroles blessantes. Donnez deux ou trois exemples de tels propos que vous avez déjà entendus.

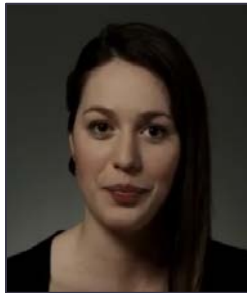


1.2 Visionnez les 49 premières secondes de la capsule avec le son.

a) Décrivez les trois personnes impliquées dans le conflit.



Éric



Jacinthe



Manu

b) En quoi pourrait consister le conflit de travail sachant qu'il y a Éric, Jacinthe et Manu ?

COMPRÉHENSION GLOBALE



Écoutez la vidéo au complet.

ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS

Expliquez en quoi consiste le conflit.

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

3.1 Associez les définitions au mot y correspondant.

	Mot ou expression	Réponses
1.	La techno	
2.	Graphiste	
3.	Direction artistique	
4.	Programmeur	
5.	Intégrateur	
6.	Serveur	
7.	courriel	
8.	Conversion de fichier	

	Définition
A	Personne responsable de récupérer et rassembler d'une part les différents travaux des programmeurs et d'autre part les différents outils informatiques provenant d'éditeurs.
B	Équivalent d'un ordinateur, mais conçu pour fournir des informations et des logiciels à d'autres ordinateurs qui lui sont reliés via un réseau.
C	Personne qui conçoit des solutions de communication visuelle.
D	Traduction de « electronic mail ».
E	Abréviation pour technologie.
F	Responsable de l'aspect visuel et artistique d'une publication ou d'un projet multimédia, d'une campagne de publicité.
G	Enregistrement d'un fichier dans un autre format que celui d'origine, ce qui lui permettra d'être ouvert par un autre logiciel que celui avec lequel il a été créé.
H	Spécialiste employé à la préparation de la solution des problèmes par les ordinateurs, au codage et à la mise au point des programmes correspondants.

3.2 Repérez le contexte où les mots et expressions sont prononcés et trouvez leur signification.

	Mot ou expression	Définition
1.	En pleine croissance	
2.	Ne pas compter ses heures	
3.	Désamorcer	
4.	Une prise de bec	
5.	Ne pas faire d'histoire	
6.	Mettre ses culottes	
7.	Affecter le rendement	
8.	Mettre en péril	
9.	Gestion de conflit	
10.	Être sur la défensive	
11.	Faire un suivi	
12.	Rentrer dans l'ordre	

3.3 Notez quelques phrases qui expriment la tension entre Jacinthe et Manu.

3.4 Dans l'activité 1c, vous avez noté des phrases qui exprimaient un conflit entre collègues. Quelles sont les différences entre les phrases entendues dans la capsule vidéo et celles que vous avez écrites ?

ACTIVITÉ 4 : GRAMMAIRE



4.1 Écoutez la vidéo à partir de 3'15'' et complétez le texte ci-dessous.

Je/J' _____ sur la défensive mais Éric me/m' _____. (...) Quand
tu _____ le courriel à tout le monde, je me/m' _____ mal.
Je/J' _____ pas envie de faire d'histoires. Mais ce que Manu _____.

4.2 Dans l'exercice précédent, les verbes sont conjugués au passé composé et à l'imparfait.
Justifiez l'utilisation du temps de verbe dans chaque instance.

4.3 Reprenez votre réponse de l'activité 1a et récrivez-la en tenant compte des différences
entre le passé composé et l'imparfait.

ACTIVITÉ 5 : PHONÉTIQUE

Écoutez les phrases ci-dessous extraites de la vidéo et lisez-les en reproduisant les intonations :

	Phrases à pratiquer
1. 	Bien là, t'as-tu une photo ?
2. 	Je suis programmeur. Je m'occupe de l'intégration de contenus sur les pages Web.
3. 	Comme d'habitude, j'ai tout envoyé à Manu via notre serveur et il m'a renvoyé un courriel de bêtises.
4. 	Quand j'ai vu le courriel de Manu, je me suis dit que l'équipe commençait à se fatiguer.
5. 	Y'a pas moyen de régler les problèmes entre nous.
6. 	J'ai l'impression d'être devenue la méchante au bureau.
7. 	J'ai recommencé à zéro et je les ai rencontrés individuellement.
8. 	Mais c'est sûr que j'ai accepté. Je m'ennuie tellement des cafés du matin.
9. 	Le moral de toute l'équipe est bon et on a même le temps de prendre notre café le matin.

ACTIVITÉ 6 : DE QUOI ON PARLE ?

- 10

- f) Qu'est-ce qu'Éric a par la suite fait ?
- g) Dans la capsule vidéo, on voit un texte qui mentionne les étapes à suivre pour gérer un conflit. Quelles sont ces 3 étapes ?
- h) Qu'est-ce qu'Éric a fait après avoir parlé avec son ami ?
- i) Quel est le problème au cœur du conflit ?
- j) Quelle(s) solution(s) Éric a-t-il proposée(s) ?
- k) Comment les deux employés ont-ils réagi à la solution proposée ?

l) Quelle est la conclusion de la gestion du conflit effectuée par Éric ?

m) Est-ce que ce conflit aurait pu être évité ? Comment ?

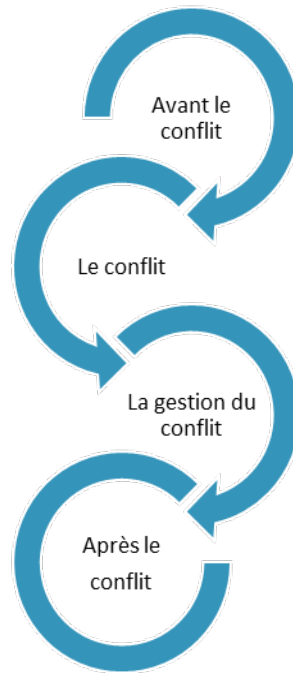
n) Et vous, qu'est-ce que vous auriez fait à la place de Manu ?

o) Pourquoi est-il important, pour l'employeur, d'intervenir lors de conflit de travail ?

PRODUCTION ORALE

ACTIVITÉ 7 : RÉSUMÉ

Résumez oralement la capsule en suivant le plan :



Prenez des notes ici

ACTIVITÉ 8 : EXPOSITION D'UN PROBLÈME

Dans la capsule vidéo que vous avez visionnée, Manu envoie un courriel pour se plaindre auprès de sa collègue Jacinthe. Au lieu d'écrire un courriel, entraînez-vous à présenter oralement un problème que vous éprouvez avec un collègue de travail dans votre emploi actuel ou dans un emploi imaginaire. Notez qu'il est courant de se préparer mentalement avant d'intervenir auprès d'un collègue avec lequel on éprouve certaines difficultés. Les trois étapes mentionnées dans la vidéo seront utilisées.

- a) Imaginez ou expliquez d'abord le problème.

- b) Décrivez votre collègue de travail. On ne va pas aborder les problèmes et les collègues de la même façon.

- c) Suivez le modèle ci-dessous.

Exposition d'un problème

-Bonjour, aurais-tu quelques minutes ? J'aimerais ça te parler un peu ?

-Écoute, ... (exposer le problème)

-Qu'est-ce que tu en penses ? (prévoir de demander l'avis du collègue)

-Ce serait possible de... (proposer une ou des solutions)

-On pourrait s'en reparler... (proposer un suivi)

- 1) Entraînez-vous à présenter votre intervention sans regarder le support écrit.
- 2) Enregistrez ou filmez votre intervention pour évaluer votre performance.
- 3) Faites écouter votre présentation par une autre personne.

CORRIGÉ

Consultez la [Fiche-corrigé 8A](#) pour vérifier vos réponses. 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 8A**. 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, gestion de conflits, climat de travail, relations de travail, etc.

DE L'ORAL À L'ÉCRIT

Si vous ne l'avez pas déjà fait, téléchargez la **Fiche-activités 8B**. Elle vous permettra de comprendre ce qui entoure la correspondance interne d'une équipe de travail.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

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

- Fiche-activités A
- Fiche-activités B