

Fiche-activité 7A

Le travail en équipe

TÂCHE 7

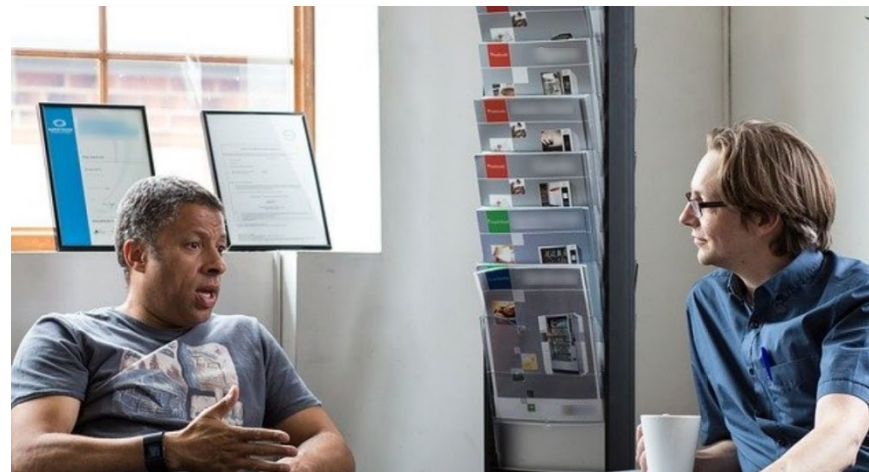
Gérer un conflit

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication :

- *Compréhension orale*
 - ✓ Comprendre une situation de conflit (niveau 4)
- *Production orale*
 - ✓ Résumer le problème (niveau 4)
 - ✓ Donner des conseils pour éviter un conflit (niveau 4)



SUPPORT AUDIOVISUEL



Type de support : Simulation vidéo

Titre : [Le conflit interprofessionnel](#)

Source : Le conseil médical du Canada

inscriptionmed.ca

ANTICIPATION

ACTIVITÉ 1 : INDICES CONTEXTUELS

a) Cochez les situations qui sont conflictuelles.

1. Une patronne encourage une employée.
2. Deux employés ont cessé de se parler.
3. Deux collègues se disputent au sujet d'un patient.
4. Une employée critique le travail de sa collègue.
5. Les employés travaillent en collaboration.
6. Un patron critique un employé devant ses collègues.



b) Cochez les attitudes qui aident à régler un conflit entre deux personnes.

1. Parler en même temps que la personne.
2. Faire preuve de compréhension.
3. Couper la parole à son interlocuteur.
4. Écouter l'opinion de l'autre personne.
5. Respecter les sentiments de l'autre.
6. Choisir le bon moment pour discuter.
7. Ignorer les idées de son interlocuteur.
8. Employer un ton respectueux.
9. Parler plus fort que l'autre.



Personnel préposé aux bénéficiaires

c) Écoutez les 45 premières secondes de la vidéo sans le son.

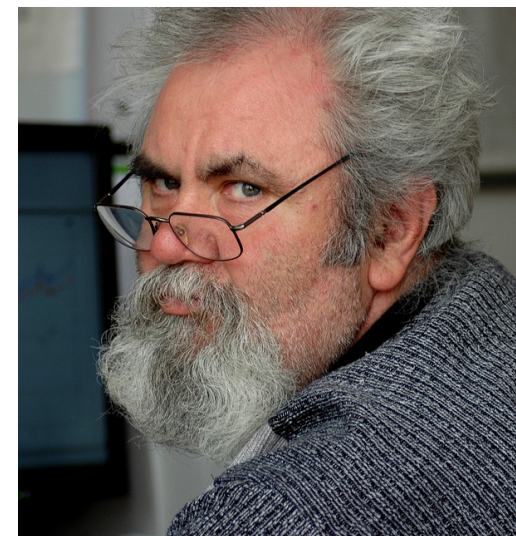
Faire un clic droit pour ouvrir
dans un nouvel onglet



d) Cochez les indices qui laissent croire qu'il y a un conflit.

1. La préposée a une attitude agressive.
2. La préposée salue le médecin.
3. Les deux personnes ont des gestes brusques.
4. La préposée semble être sur la défensive.
5. Le médecin semble autoritaire.
6. Les deux personnes socialisent.
7. Les deux personnes froncent les sourcils.

e) Avez-vous déjà vécu ou été témoin d'un conflit au travail? Quel était le problème? Quelles solutions ont été proposées?



COMPRÉHENSION GLOBALE

ACTIVITÉ 2 : DE QUOI S'AGIT-IL?

Écoutez toute la vidéo.

Faire un clic droit pour ouvrir dans un nouvel onglet



a) Cochez le sujet du conflit.

1. Une plainte au sujet de la fréquence des pauses de Molly.
2. Le refus de Molly de s'occuper des bénéficiaires difficiles.
3. L'agressivité de Molly envers les bénéficiaires et ses collègues.
4. Une plainte à propos du comportement de Molly envers un bénéficiaire.
5. Une accusation pour violence envers plusieurs bénéficiaires.

b) À partir des deux séquences de la vidéo, décrivez la posture des deux protagonistes et indiquez-en le thème.

Séquences	Postures	Thèmes
Séquence 1 : De 00:07 à 02:06		
Séquence 2 : De 02:07 à 03:40		

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

a) Cochez les expressions synonymes.

Des insultes	Donner une claque à quelqu'un	Être ferme	Puer l'urine
Des cris	Frapper quelqu'un	Être autonome	Sentir très fort l'urine
Des pleurs	Donner un coup à quelqu'un	Être dur	Supprimer l'odeur d'urine
Des grossièretés	Gifler quelqu'un	Être calme	Sentir très mauvais
Des coups	Réprimander quelqu'un	Être autoritaire	Sentir la pisse
Des injures	Provoquer quelqu'un	Être colérique	Dégager une odeur agréable

b) Associez chaque expression à sa définition.

Expressions	Définitions
Abuser des autres	
Pousser quelqu'un	
Être difficile	
Se plaindre	

Personnel préposé aux bénéficiaires

c) Associez chaque définition à la bonne expression.

Définitions	Expressions
Qualité d'une personne qui dit la vérité	
Être tolérant et soucieux des autres	
Dénoncer les gestes ou l'attitude de quelqu'un	
Agresser physiquement quelqu'un	
Aller droit au but	
Un abus verbal	

ACTIVITÉ 4 : GRAMMAIRE

Note

L'imparfait de l'indicatif est un temps du passé utilisé pour décrire les émotions, l'environnement, les vêtements, etc.
Exemple : L'infirmière **était** stressée parce qu'elle **avait** beaucoup de travail.

Formation de l'imparfait : nous (verbe au présent) – <i>ons</i>		+ terminaison de l'imparfait
Présent	-ons	Imparfait
Nous allons	all-	J'allais
Nous avons	av-	Tu avais
Nous préparons	prépar-	Il/Elle/On préparait
Nous traitons	trait-	Nous traitions
Nous apportons	apport-	Vous apportiez
Nous sommes (exception avec le verbe « être »)	ét-	Ils/Elles étaient

Imparfait	Passé composé avec être ou avoir
L'imparfait est un temps du passé pour décrire.	Le passé composé est un temps du passé dont le moment est déterminé et fait avancer l'action.
Je netto vais la patiente.	J' ai nettoyé la salle de bain.
Tu sort ais de la cuisine.	Tu es sorti(e) de la chambre.
Il/Elle/On discut ait avec les bénéficiaires.	Il/Elle/On a discuté avec la directrice.
Nous arriv ions à l'heure.	Nous sommes arrivés (es) en retard.
Vous serv iez rapidement les repas.	Vous avez servi les collations.
Ils/Elles finiss aient leur quart de travail.	Ils ont fini leur tournée des malades.

Exemple : La préposée **a nettoyé** le patient. Ensuite, elle **l'a habillé** et elle **l'a conduit** à la salle à manger.

Emploi de l'imparfait et du passé dans une même phrase :

Exemple : Le patient m'**a mordu** pendant que je le **nettoyais**. (une action brève -m'a mordu- pendant une action plus longue -je le nettoyais).

Personnel préposé aux bénéficiaires

a) Indiquez le temps du verbe en gras et écrivez-le à l'infinitif.

	Énoncés	Imparfait	Passé composé	Verbe à l'infinitif
1.	On ne s'est jamais vraiment rencontrées .			
2.	J' ai reçu une plainte à votre sujet.			
3.	Qu'est-ce qui s'est passé ?			
4.	Je préparais M. Jones pour vous, les médecins.			
5.	J' essayais de le nettoyer.			
6.	Il puait l'urine.			
7.	Puis d'après vous, est-ce que vous l'avez traité différemment ce matin?			
8.	Je vois que ce patient-là a été très difficile à traiter et très dur physiquement.			

b) Décrivez ce que vous voyez. Enregistrez-vous ou écrivez les phrases.



Personnel préposé aux bénéficiaires

Note

Pour suggérer des solutions, on peut utiliser le conditionnel de politesse.

Sujet + verbe *pouvoir* au conditionnel présent + infinitif

Exemples :

Je **pourrais** laisser parler ma collègue en premier.

Il **pourrait** arrêter de crier.

Nous **pourrions** répondre aux questions clairement.

Elles **pourraient** utiliser un ton plus respectueux.



Personnel préposé aux bénéficiaires

c) Donnez des conseils pour corriger la situation décrite. Observez l'exemple.

Exemple : Les deux hommes utilisent un ton agressif.

- **Les deux hommes pourraient utiliser un ton respectueux.**

1. Le patron n'écoute pas l'opinion de la préposée aux bénéficiaires.
2. Madame Caron ne respecte pas les sentiments de l'autre.
3. La médecin ne choisit pas le bon moment pour discuter d'une situation délicate.
4. Les deux collègues ne se parlent pas.
5. Vous ne parlez pas calmement aux patients.

Note

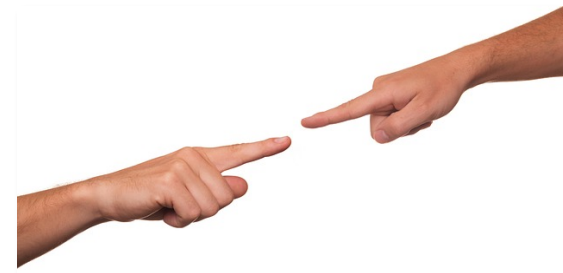
Voici d'autres façons de donner des conseils :










- Vous devriez faire attention.
- Parlez moins fort.
- Ce serait intéressant d'essayer autre chose.

ACTIVITÉ 5 : PHONÉTIQUE



a) Écoutez les extraits et indiquez si le ton est respectueux ou agressif.












	 Faire un clic droit pour ouvrir dans un nouvel onglet	Extraits de la vidéo	Ton respectueux	Ton agressif
1.		Molly : Pardon, M. Jones s’est plaint à mon sujet?		
2.		Médecin : Et moi, je dois vérifier auprès de vous parce qu’il faut que je sache ce qui s’est vraiment passé.		
3.		Médecin : Mais ça n’a vraiment pas d’importance. Tout ce que j’ai besoin de savoir, c’est qu’est-ce qui s’est passé ce matin.		
4.		Molly : L’avez-vous vu?		
5.		Molly : Tout ce que je faisais, c’est que j’essayais de le nettoyer, hein.		
6.		Médecin : Ce qu’on m’a dit, c’est qu’une personne a entendu des insultes, des violences verbales et quelque chose comme une claque.		
7.		Médecin : Alors, si je comprends bien, cet homme-là est très différent du reste de vos patients.		
8.		Molly : Oui, j’ai probablement été plus dure que d’habitude.		

Personnel préposé aux bénéficiaires

Faire un clic droit pour
ouvrir dans un nouvel onglet



b) Écoutez les phrases. Répétez-les en reproduisant l'intonation.

1.	 On s'est jamais vraiment rencontrées, mais j'ai besoin de vous parler si ça vous dérange pas trop.
2.	 Pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé dans vos propres mots?
3.	 Ce qu'on m'a dit, c'est qu'une personne a entendu des insultes, des violences verbales et quelque chose comme une claque.
4.	 Est-ce que c'est vrai?
5.	 Alors, si je comprends bien, cet homme-là est très différent du reste de vos patients.
6.	 D'après vous, est-ce que vous l'avez traité différemment ce matin?
7.	 Et puis mes autres patients, quand je les nettoie, ils sont très respectueux.
8.	 J'ai vraiment besoin de savoir si vous avez eu des gestes violents envers M. Jones.
9.	 D'accord, je vous remercie pour votre honnêteté.



COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

ACTIVITÉ 6 : QUESTIONS DE COMPRÉHENSION

a) Complétez le texte avec les mots.

- agressif
- questions
- directe
- respect
- pause-café
- se fâche
- plainte
- se plaint
- pressée
- violents

Docteur Green vient à la rencontre de Molly pendant la

Elle est et aborde un sujet délicat de manière

Elle affirme avoir reçu une au sujet de la préposée.

Molly aurait eu des gestes envers monsieur Jones, un patient.

La préposée du comportement de monsieur Jones qui lui manque de

Son ton est et elle évite de répondre aux de la médecin.

Docteur Green et répète ses questions plusieurs fois.








Personnel préposé aux bénéficiaires

b) Que veut dire Molly par « Avez-vous déjà rencontré monsieur Jones? »

1. Elle veut dire que monsieur Jones est assez particulier, quelqu'un d'atypique.
2. Elle veut dire que monsieur Jones est une personne sympathique et agréable.
3. Elle veut dire que monsieur Jones se comporte comme les autres patients.
4. Elle veut dire que monsieur Jones est une personne qu'il faut absolument rencontrer.

c) Écoutez les énoncés et associez-les aux moyens utilisés pour éviter le conflit.

	Faire un clic droit pour ouvrir dans un nouvel onglet	Paroles des deux femmes	Moyens utilisés pour éviter le conflit
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

PRODUCTION ORALE

ACTIVITÉ 7 : UN CONFLIT À RÉGLER




a) Racontez un conflit dont vous avez déjà été témoin. Expliquez ce qui s'est passé. Prenez des notes avant de vous enregistrer.



b) Après avoir été témoin du conflit entre les deux préposées, donnez-leur des conseils. Prenez des notes avant de vous enregistrer.

CORRIGÉ

Cliquer  sur [Fiche-corrigé 7A](#) pour comparer vos réponses.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la [Fiche-canevas 7A](#).

Écoutez la version 2 de la vidéo d'introduction au sujet de la gestion de conflit interprofessionnel. Faites les activités proposées.

DE L'ORAL À L'ÉCRIT

Téléchargez la **Fiche-activités 7B** et faites les activités.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

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

- Fiche-activités A
- Fiche-activités B

