

# TÂCHE 26 | Gérer un conflit au travail

## Situation

- En emploi

## Intentions de communication

- **Compréhension écrite (niveau 5)**
  - ✓ Comprendre des conseils sur la gestion des conflits
- **Production orale (niveaux 4 et 5)**
  - ✓ Expliquer comment gérer des conflits au travail

## Niveaux visés

- Niveaux 4 et 5

## Durée proposée

- 6 heures

## Support



- Texte: Comment régler un conflit au travail  
Paquet, Benjamin (18 novembre 2019). Comment régler un conflit au travail [Article en ligne]. Repéré à <https://www.hotelleriejobs.com/fr/news/24921-comment-regler-un-conflit-au-travail>

## Éléments langagiers

- Le vocabulaire
- Les pronoms le, la, l' et les



# L'AMUSE-BOUCHE



# ANTICIPATION



- 1. Que voyez-vous sur cette image?**
  
- 2. Les deux employés ont les bras croisés et évitent de se regarder. Comment interprétez-vous leur attitude?**
  
- 3. Quel sens donnez-vous à la poignée de main entre les deux employés?**
  
- 4. Avez-vous déjà été en conflit avec un collègue de travail ou avez-vous été témoin d'un conflit entre des collègues? Élaborez votre réponse.**
  
- 5. Comment le conflit a-t-il été résolu?**
  
- 6. Que devrait-on faire pour désamorcer une crise entre des collègues?**
  
- 7. Quels gestes les deux hommes devraient-ils poser?**
  
- 8. Que devraient-ils se dire?**



# L'ENTRÉE



# COMPRÉHENSION GLOBALE



Lisez le texte, puis répondez aux questions.

## 1. Selon vous, l'objectif de cet article est d'informer sur...

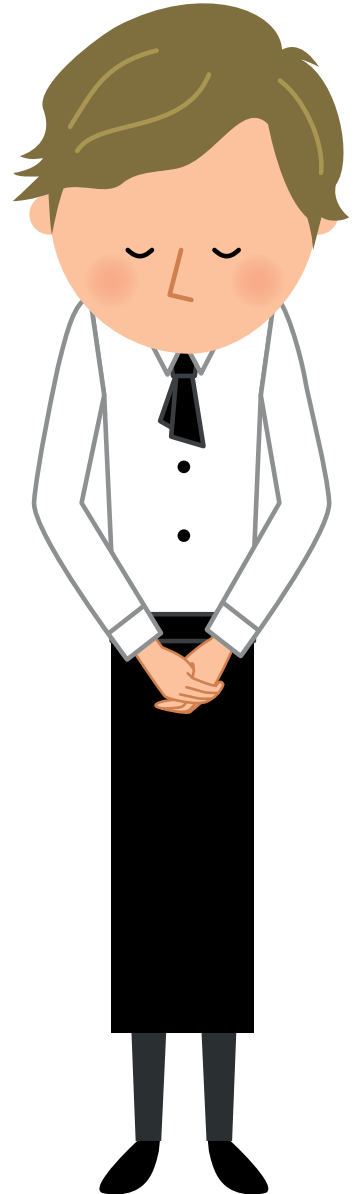
- la démarche ou les étapes de résolution de conflits au travail.
- la nature des conflits en milieu de travail.
- les situations conflictuelles au travail.
- le vocabulaire pour s'excuser.

## 2. Lesquels de ces sujets sont traités dans l'article?

- La résolution de conflits avec un médiateur
- L'importance des excuses
- Les conflits récurrents
- Les étapes de résolution de conflits au travail

## 3. L'article mentionne des étapes pour la résolution de conflit. Indiquez ces étapes.

- Reconnaître son erreur.
- Parler à son superviseur.
- Expliquer son erreur.
- S'excuser.
- Proposer une solution.
- Toutes ces réponses.





# LE PLAT PRINCIPAL



# ÉLÉMENTS LANGAGIERS

## VOCABULAIRE

### 1. Associez chaque adjectif à sa définition.

- |                 |            |             |                |
|-----------------|------------|-------------|----------------|
| ▪ condescendant | ▪ désolée  | ▪ favorable | ▪ malveillante |
| ▪ content       | ▪ fâcheuse | ▪ immature  | ▪ offusqué     |

- a. Quelqu'un d'arrogant et méprisant est .
- b. Une personne qui cherche à faire du mal est .
- c. Lorsqu'une personne est navrée ou attristée, on peut dire qu'elle est .
- d. Une situation désagréable et regrettable est aussi .
- e. Une situation avantageuse est une situation .
- f. Lorsque quelqu'un est insulté ou offensé, il est .
- g. Un adulte inexpérimenté, avec une attitude enfantine est .



**2. Associez les verbes à leur signification et rédigez une phrase avec chacun d'eux.**

- |          |                  |               |           |
|----------|------------------|---------------|-----------|
| ▪ Écoper | ▪ Causer du tort | ▪ Se disputer | ▪ Tricher |
|----------|------------------|---------------|-----------|

<b>Section 1</b>	
	Subir un désagrément.
	Se chicaner, se quereller.
	Tromper.
	Nuire.

- |           |           |          |             |
|-----------|-----------|----------|-------------|
| ▪ Aborder | ▪ Raviver | ▪ Régler | ▪ S'engager |
|-----------|-----------|----------|-------------|

<b>Section 2</b>	
	Entreprendre une action et y participer activement.
	Faire revivre un sentiment, réactiver.
	Résoudre, solutionner.
	S'approcher d'une personne pour lui parler.

- |            |             |                |            |
|------------|-------------|----------------|------------|
| ▪ Admettre | ▪ Démontrer | ▪ Se justifier | ▪ Stipuler |
|------------|-------------|----------------|------------|

<b>Section 3</b>	
	Considérer comme vrai.
	Prouver.
	Mentionner comme condition dans un document.
	S'expliquer pour se défendre.

### 3. Associez chaque expression à sa définition.

	Expressions	Réponse	Définitions
a.	Ruminer dans son coin.		Faire accepter quelque chose de désagréable .
b.	Piler sur son orgueil.		Mettre fin au conflit.
c.	Déposer les armes.		Reconnaitre son erreur.
d.	Être fermé d'esprit.		Se débarrasser des choses qui font souffrir .
e.	Éviter de raviver la flamme.		Ne pas envenimer la situation.
f.	Lever le drapeau blanc sur le champ de bataille.		Être honnête et intègre.
g.	Mettre son égo dans un tiroir.		Mettre sa fierté de côté .
h.	Libérer son mal intérieur.		Réfléchir seul.
i.	Faire passer la pilule.		Prendre les choses à la légère.
j.	Être doté d'une morale.		Se montrer incompréhensif et inflexible.
k.	Admettre son tort.		Se montrer moins orgueilleux.
l.	Prendre avec un grain de sel.		Être compréhensif et ouvert au dialogue.

**4. Transformez les noms en adjectifs. Utilisez le dictionnaire pour vous aider.**

- a. égo :
- b. maturité :
- c. orgueil :
- d. rancœur :

**5. Associez les noms à leur contraire.**

- |            |           |       |        |          |
|------------|-----------|-------|--------|----------|
| ▪ Collègue | ▪ Dispute | ▪ Mal | ▪ Paix | ▪ Raison |
|------------|-----------|-------|--------|----------|

	Noms	Contraires
a.	Conflit	
b.	Adversaire	
c.	Bien	
d.	Réconciliation	
e.	Tort	

**6. Un interlocuteur, c'est une personne...**

- qui nous accuse de quelque chose.
- avec qui on discute.
- avec qui on a un conflit.
- qui interfère dans un conflit.



# GRAMMAIRE

## Les pronoms le, la, l' et les

Les pronoms **le, la, l'** et **les** ont pour fonction de remplacer un nom complément direct. Ils sont placés devant le verbe.

	Singulier	Pluriel
Masculin	Le, l' Je lis le texte. → Je le lis J'ai lu l'article. → Je l'ai lu.*	Les Je lis les questions. → Je les lis. J'accepte tes excuses. → Je les accepte.
Féminin	La, l' Je comprends l'excuse. → Je la comprends. J'accepte l'excuse. → Je l'accepte*	

\* Devant un mot qui commence par une voyelle (« a », « e », « i », « o », « u », « y ») ou un « h » muet, le et la deviennent « l' »

**1. Surlignez le pronom et cochez le groupe qu'il remplace.**

	Les phrases avec un pronom	Les compléments directs		
a.	Je vais le prendre.	le potage	la salade	les crevettes
b.	Vous la regardez tous les soirs.	les nouvelles	la télévision	le film
c.	Nous la préparons tout de suite.	ce repas	ces bouchées	cette commande
d.	Tu dois les aider avec le service.	les serveurs	le cuisinier	l'hôtesse
e.	Ils les invitent dimanche matin.	la belle-sœur	les amis	le voisin
f.	Vous les appelez pour confirmer la réservation.	les clients	l'homme	la dame
g.	Mes enfants les font chaque jour.	leur vaisselle	leurs devoirs	leur ménage
h.	Elles vont le chercher demain.	mes enfants	ma robe	mon ordinateur
i.	Sofia aime bien la chanter.	la chanson	les refrains	l'hymne national
j.	Nous les remercions sincèrement.	le chef	les clients	la réceptionniste

**2. Complétez les phrases avec les pronoms qui conviennent.**

- a. Mon collègue a perdu son tablier; il        cherche partout.
- b. Aimes-tu le film que j'ai loué? « Oui, je        aime. »
- c. Où sont les chocolats? Tu        as mangés?
- d. C'est le nouveau restaurant. Je        recommande fortement!
- e. La commande est prête; je vais        chercher dans quelques minutes.
- f. Mes amies partent demain. Je vais        accompagner à l'aéroport.
- g. Pour réchauffer l'assiette, il faut        laisser quelques minutes au four.
- h. Ce cuisinier fait parfois des erreurs; tu dois        surveiller!
- i. Je vous amène le menu; prenez le temps de        consulter.
- j. Julie accueille les clients et        dirige à leur table.



### 3. Associez le pronom de chaque phrase au nom qu'il remplace.

- |              |                            |             |                   |                |
|--------------|----------------------------|-------------|-------------------|----------------|
| ▪ Le film    | ▪ La chanson               | ▪ La fille  | ▪ Le plat du jour | ▪ Les lumières |
| ▪ Le couteau | ▪ Les collègues de travail | ▪ Le cadeau | ▪ La facture      | ▪ Les biscuits |

	Phrases	Réponses
a.	Vous voulez la payer?	
b.	Elle veut le voir au cinéma.	
c.	Je vous le recommande.	
d.	Je les aime beaucoup.	
e.	Il la trouve très belle.	
f.	Nous te l'offrons avec plaisir pour ta fête!	
g.	Vous les cuisinez en famille.	
h.	Tu peux les éteindre s'il te plaît?	
i.	Tu aimerais l'accompagner au piano?	
j.	Il le lave très souvent.	





# LES FROMAGES



# COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

## Activité d'association






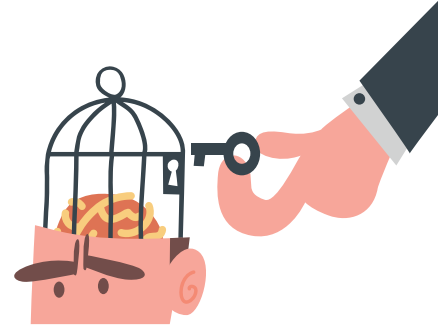


- Vous allez recevoir une carte « image » ou une carte « définition ». Associez les illustrations à leur définition en échangeant avec vos collègues.

À vous de jouer!





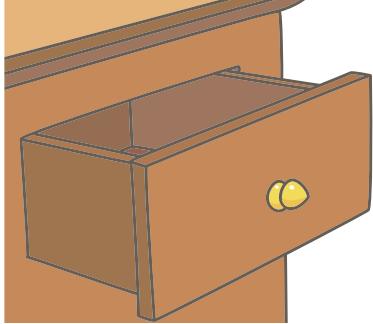



2. Après l'activité, écrivez les réponses appropriées.

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <p>a. Abandonner.<br/>         b. Absolument, obligatoirement<br/>         c. Depuis toujours<br/>         d. Entente non écrite<br/>         e. Exprimer ses émotions.</p> | <p>f. Faire accepter quelque chose de désagréable.<br/>         g. Faire la paix.<br/>         h. Mettre de côté son orgueil, sa fierté.<br/>         i. Mettre son égo de côté.</p> | <p>j. Parler de ce qui s'est produit.<br/>         k. Parler de ses sentiments négatifs.<br/>         l. Personne intolérante<br/>         m. Prendre à la légère, ne pas prendre au sérieux.<br/>         n. Réactiver les émotions.</p> |
|---|--|---|

			
Lever le drapeau blanc	Déposer les armes	Faire passer la pilule	Contrat invisible
			
Piler sur son orgueil	Fermé d'esprit	Parler avec son coeur	À tout prix

Suite

<p>a. Abandonner b. Absolument, obligatoirement c. Depuis toujours d. Entente non écrite e. Exprimer ses émotions</p>	<p>f. Faire accepter quelque chose de désagréable g. Faire la paix h. Mettre de côté son orgueil, sa fierté</p>	<p>i. Mettre son égo de côté j. Parler de ce qui s'est produit k. Parler de ses sentiments négatifs l. Personne intolérante</p>	<p>m. Prendre à la légère, ne pas prendre au sérieux. n. Réactiver les émotions.</p>
---	---	---	--

			
<p>Retour sur les événements</p>	<p>Prendre avec un grain de sel</p>	<p>Mettre l'égo dans le tiroir</p>	<p>Raviver la flamme</p>
			
<p>Libérer votre mal intérieur</p>	<p>Depuis que le monde est monde</p>		

### 3. Indiquez à quelle expression les situations suivantes font référence.

	Situations	Expressions
a.	Fatima donne des conseils à Suzanne sur la façon de bien ranger la vaisselle pour ne pas faire d'erreur. Suzanne lui sourit, sans accorder trop d'importance à ce qu'elle dit.	
b.	Philippe en a assez de répéter la même chose chaque soir; il abandonne. Il en a assez de se disputer avec son chef.	
c.	Marta est en colère après sa collègue. Le soir, après son travail, elle appelle son amie pour lui dire tout ce qu'elle ressent.	
d.	Après leur dispute, Ricardo et Stefan se sont serré la main, signe d'une entente entre les deux.	
e.	Malgré l'orgueil et la honte qu'elle ressent, Carolina a fait de très gros efforts pour s'excuser à sa collègue.	
f.	La collègue de Sophie n'accepte pas ses excuses et l'ignore depuis quelque temps.	
g.	Federico n'aime pas les conflits; après le service, il se dirige vers Ahmed pour s'excuser et lui proposer de régler amicalement la situation.	
h.	Il faut absolument que Jenny s'excuse pour les paroles blessantes qu'elle a dites à Andrew.	
i.	Pour s'assurer que Robert accepte ses excuses, Daniela lui promet de faire le travail à sa place.	



**4. Relisez le texte et indiquez si les énoncés sont vrais ou faux. Si l'énoncé est faux, écrivez l'énoncé correct.**

	Énoncés	Vrai	Faux
a.	Admettre ses torts en premier est un signe de maturité.		
b.	Les excuses règlent tous les conflits.		
c.	S'excuser est un engagement moral à ne plus répéter l'erreur.		
d.	S'excuser provoque la colère de la personne offusquée.		
e.	L'important, c'est de s'améliorer et non pas d'inventer toutes sortes d'excuses.		
f.	Les gens responsables et ouverts d'esprit acceptent mal les excuses.		
g.	Il est inacceptable de jouer avec les émotions au moment de s'excuser.		
h.	S'excuser et agir avec maturité seront appréciés du patron.		

**5. Les excuses sont un excellent moyen de « faire passer la pilule ». Cela signifie...**

que c'est une manière de faire reculer l'autre et d'obtenir son pardon.

que c'est une façon de régler rapidement un problème.

que c'est une manière de partager les responsabilités.

qu'on accuse l'autre personne d'être responsable de l'erreur.

**6. Pourquoi faut-il « piler sur son orgueil » au moment de s'excuser?**

Parce que s'excuser est un geste de faiblesse.

Parce que s'excuser est un geste difficile à poser.

Parce que s'excuser est un geste inutile.

Parce qu'on doit entreprendre une démarche.

**7. Retrouvez les étapes à suivre mentionnées dans l'article pour régler un conflit.**

a.

b.

c.

**8. L'article mentionne « qu'une erreur n'est pas une faute », sous-entendant que la faute est plus grave. Expliquez cet énoncé.**





**Parler pour parler...**



## Parler pour parler

- Racontez un évènement au cours duquel vous avez dû vous excuser ou accepter des excuses.
  - ✓ Que s'est-il passé? Avez-vous suivi le processus mentionné dans l'article, sans même le savoir?
- Voyez-vous des différences culturelles dans les conflits, la façon d'accepter ses torts et de présenter des excuses?
  - ✓ Élaborez votre réponse et donnez des exemples.





**LE DESSERT**



# PRODUCTION ORALE

## Savoir s'excuser, c'est très important!

- Pour vous aider, voici du vocabulaire utile. Consulter cette liste vous aidera à trouver les mots justes.

Expressions pour les excuses	
Admettre nos erreurs	Je n'aurais pas dû réagir aussi fortement. Je comprends pourquoi tu as fait ça, j'aurais sûrement réagi comme ça aussi.
Expliquer le pourquoi de l'erreur	(À élaborer selon l'erreur ou la faute commise).
S'excuser	Pardon. Pardonne-moi. / Pardonnez-moi. Je te/vous demande pardon. Excuse-moi. / Excusez-moi. Je t'/vous offre mes excuses. Je te/vous demande d'accepter mes excuses. Désolé. / Désolée. / Je suis désolé/désolée.
Accepter les excuses	J'accepte tes/vos excuses. Pas besoin de s'excuser, ce n'est pas important. Oublie ça. / Oubliez ça. Pas de souci. Pas de problème. Ne t'en fais pas. / Ne vous en faites pas C'est bon, je te/vous pardonne. Etc.
On peut varier l'intensité de l'excuse en ajoutant des adverbes : Je suis « vraiment » désolé. Je suis « terriblement » désolé. Je suis « sincèrement » désolée.	

### Faire des excuses.

- En équipes de deux, vous devez préparer un dialogue à partir des deux cartes remises par votre enseignant.
- Utilisez le vocabulaire des cartes et des expressions pour s'excuser et accepter les excuses pour vous exprimer.
- N'oubliez pas de consulter l'article sur les étapes pour régler un conflit.





## Fiches situations pour la production orale

1. Vous avez brisé le téléphone cellulaire d'un collègue de travail.	2. Vous avez de la difficulté à comprendre votre collègue quand il parle en raison de son accent. Il est très insulté.	3. Vous avez échappé l'assiette d'un client par terre. Le client est très en colère et menace de se plaindre au chef.	4. Vous êtes arrivée en retard au travail plusieurs fois cette semaine.
5. Vous avez ri d'une collègue en raison de son poids et elle l'a appris d'un autre collègue. Elle est très triste.	6. Pendant le dernier service, vous étiez stressé et vous avez été brusque avec le personnel de la cuisine.	7. Votre cheffe vous a demandé de commander les fruits et les légumes, ce que vous avez oublié de faire. L'équipe se retrouve dans l'embarras.	8. Pendant la fermeture du restaurant (le <i>close</i> ), j'ai malheureusement cassé plusieurs assiettes et ma gérante est furieuse.
9. Pendant un service particulièrement occupé, vous avez crié après un de vos employés.	10. Vous avez oublié de prendre en note la réservation d'un client qui souhaitait célébrer son anniversaire de mariage avec sa femme.	11. Votre gérant est en colère; vous avez oublié de passer la commande chez le fournisseur et vous n'avez pas tous les ingrédients pour le menu de ce soir.	12. Vous avez été malade mais vous avez oublié d'informer votre équipe de travail. Votre chef et toute l'équipe a dû travailler deux fois plus fort.



## Fiches réactions pour la production orale

a. Vous n'avez pas envie d'accepter les excuses, mais vous le faites, parce que vous ne voulez pas de conflit.	b. Vous acceptez les excuses mais vous donnez quelques conseils pour que la situation ne se reproduise plus.	c. Vous acceptez les excuses en donnant votre opinion sur la situation.	d. Vous acceptez les excuses en disant ce que vous auriez fait dans cette situation.
e. Vous n'acceptez pas les excuses et vous accusez la personne d'être irresponsable.	f. Vous n'acceptez pas les excuses et vous demandez à la personne de trouver une solution.	g. Vous n'avez pas envie d'accepter les excuses, mais vous le faites, parce que vous ne voulez pas de conflit.	h. Vous acceptez les excuses mais vous donnez quelques conseils pour que la situation ne se reproduise plus.
i. Vous acceptez les excuses en donnant votre opinion sur la situation.	j. Vous acceptez les excuses en disant ce que vous auriez fait dans cette situation.	k. Vous n'acceptez pas les excuses et vous accusez la personne d'être irresponsable.	l. Vous n'acceptez pas les excuses et vous demandez à la personne de trouver une solution.



## Le clin d'œil gourmand

### Faire le close

Au Québec, faire le *close* est synonyme de « faire la fermeture », ou, autrement dit, d'exécuter l'ensemble des tâches reliées à la fermeture du restaurant à la fin des services.

Les tâches de fermeture varient d'un restaurant à un autre. En voici quelques exemples :

- remplir les sections de vaisselle propre;
- nettoyer le bar;
- faire l'inventaire journalier;
- remplir les frigos à bière;
- nettoyer les tables et les chaises.



A young man with short dark hair, wearing a grey hoodie, is sitting at a desk. He is looking down and to the right with a thoughtful expression. In front of him is a silver laptop. He is holding a pen over an open notebook. The background is a blurred indoor setting with warm lighting and a green plant on the left.

# Activités d'autoapprentissage



## 26 - Gérer un conflit au travail

### Les pronoms compléments le, la, l' et les

1. Indiquez si la phrase contient un pronom complément. Si oui, surlignez-le.

Phrases	Pronom complément	Pas de pronom complément
a. Elle les lave avant de les manger.		
b. Elle lave les fruits sous l'eau.		
c. Tu croises les bras.		
d. Je l'ai disputée?		
e. Je le rappelle pour régler le problème.		
f. Nous allons le lire plus tard.		
g. Le restaurant est ouvert.		
h. Il faut la mélanger délicatement.		
i. Ils les mangent avec appétit!		
j. Vous prenez la soupe du jour?		

On continue.



**2. Répondez aux questions en utilisant un pronom complément. Observez l'exemple.**

**Ex. : Vous commandez la salade? Oui, je la commande.**

a. Vous réglez le conflit?

b. Apprécies-tu le nouveau gérant?

c. Regrettez-vous les gestes posés?

d. Tu as vu la dispute?

e. Vous connaissez la nature du conflit?

f. Tu as présenté tes excuses?

g. Tu vas faire le travail?

h. Elle accepte cette attitude?

**Vérifiez vos réponses dans le corrigé.**





**Au plaisir de vous revoir!**

