

### Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- **A1** : Lire des textes continus
- **A2** : Interpréter des documents

### Grande compétence : S'engager avec les autres

#### Tâche 15

Lire l'extrait d'un livret dans le but de trouver des stratégies de résolution de conflits pour accroître son niveau d'intelligence émotionnelle.\* (Niveau 2)

*Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe*

*\*Adaptation d'une tâche des modules *Facilité à communiquer* et *Esprit d'analyse*.*

**Note :** Durant cette activité, les personnes apprenantes découvrent des stratégies utilisées pour la résolution de conflits dans le livret *Accord, désaccord*. Elles réfléchissent ensuite aux stratégies qu'elles-mêmes utilisent dans leur vie personnelle ou professionnelle et proposent respectueusement des solutions aux situations partagées par leurs collègues. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Reconnaît et accepte les points de vue des autres* et *Contribue à trouver une solution qui convient à tous*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*.

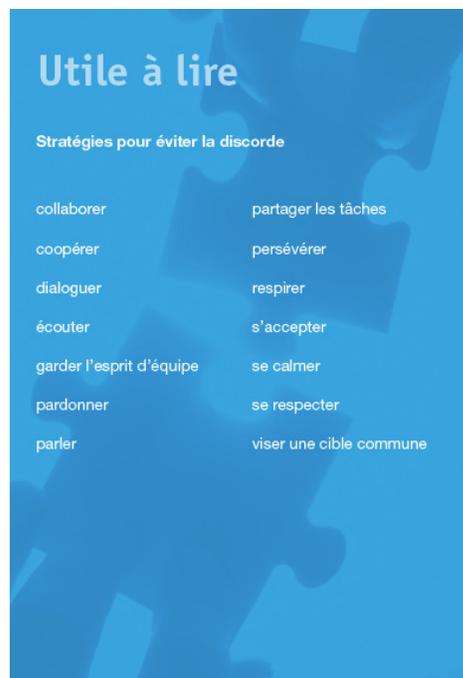
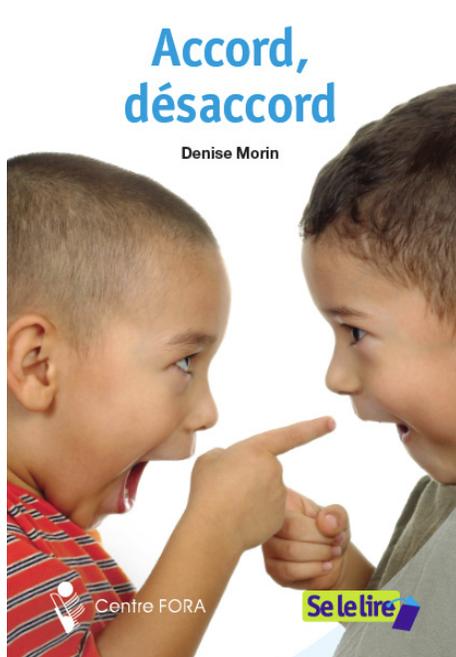
### Pistes d'animation suggérées

- Souligner que l'esprit d'équipe fait partie de la composante «compétences sociales» de l'intelligence émotionnelle. Une personne qui a une bonne intelligence émotionnelle peut créer et maintenir des relations saines avec les autres, et elle peut facilement résoudre des conflits.
- Présenter l'extrait du livret *Accord, désaccord* qui se trouve à l'**Annexe 13**. (Il se peut que les personnes apprenantes l'aient déjà lu dans le module *Facilité à communiquer*.) Leur demander de lire l'étude de cas à voix haute et à tour de rôle, puis de donner d'autres exemples de situations de désaccord. Accorder le temps nécessaire pour approfondir au besoin certains points. *Accord, désaccord* fait partie d'une collection de livrets publiés par le Centre FORA, auxquels on peut accéder au [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca), sous *Ressources en ligne*.
- En faisant référence à l'Annexe 13, demander aux personnes apprenantes de nommer les stratégies utilisées pour régler des problèmes aux pages 6, 7, 8 et 18 du livret et en discuter avec elles.
- Les inviter à former des équipes de deux et à penser à une occasion où elles ont dû résoudre un problème dans leur vie personnelle ou au travail. Il est important de leur demander de ne pas parler de problèmes non résolus ou avec lesquels elles ne sont pas à l'aise sur le plan émotionnel.

- Elles devront : (Écrire les trois points au tableau.)
  - Décrire le problème
  - Expliquer comment elles se sont senties
  - Dire comment elles ont réglé la situation
- Leur laisser le temps nécessaire pour répondre, puis inviter les équipes qui sont à l'aise de le faire à partager leurs réponses avec le groupe.
- Encourager le groupe à être créatif en trouvant d'autres solutions possibles aux problèmes présentés par les différentes équipes. Créer un climat de confiance dans lequel les personnes apprenantes peuvent partager sans se sentir jugées. Parler de l'importance de respecter les autres, de communiquer clairement ses idées, d'entretenir de bonnes relations et d'avoir de l'empathie, c'est-à-dire de se mettre à la place de l'autre personne.

## Annexe 13

Voici un extrait du livret *Accord, désaccord* de la série *Se le lire* publiée par le Centre FORA.



### Stratégies pour éviter la discorde

- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| collaborer               | partager les tâches     |
| coopérer                 | persévérer              |
| dialoguer                | respirer                |
| écouter                  | s'accepter              |
| garder l'esprit d'équipe | se calmer               |
| pardonner                | se respecter            |
| parler                   | viser une cible commune |



#### ÉTUDE DE CAS 1

C'est la discorde. Les idées de Gabriel s'opposent à celles d'Abdel.

Au début, ce n'est pas très grave.

Les jours passent. Les amis ne se parlent plus.

La tristesse règne.

6



Les ados finissent par céder. Ils abordent le problème. Il n'est pas trop tard.

Quelle est la source du désaccord? Quelle stratégie adopter pour régler le problème?

Gabriel et Abdel se parlent. Ils apprennent à écouter. Ils se respectent et s'acceptent.

7

## Annexe 13 (suite)



Le tête-à-tête réussit. Le problème est résolu.

8



Dialoguer, c'est parler et écouter.

Il est préférable de prévenir plutôt que de guérir.

Si la dispute éclate, il ne faut pas que ça dure.

L'esprit d'équipe, c'est logique!

«Ne dis pas que le problème est difficile. S'il n'est pas difficile, ce n'est pas un problème.» F. P. Jones

La première règle : se mettre à la place de l'autre!

18

### À lire aussi

Si la discorde dure,  
la rupture est inévitable.

À la guerre,  
personne ne gagne.

Je vote pour  
le respect mutuel.

Chaque personne  
fournit un apport  
à l'équipe.

Communiquer  
est la clé.

S'accorder,  
c'est se soutenir.