

# Compétences et marché du travail

## Description

Une compétence ne se limite ni aux savoirs ou aux connaissances théoriques, ni au savoir-faire ou à l'expérience, ni au savoir-être ou aux qualités personnelles. Une compétence, c'est une combinaison des savoirs et de la capacité à intégrer les ressources de son environnement. Être compétent, c'est savoir acquérir les habiletés nécessaires pour solutionner un problème en cherchant de l'information ou en consultant d'autres professionnels. Les compétences se construisent et se développent dans l'action et par l'action.

## Marche à suivre

1. Les personnes apprenantes effectuent les quatre activités en ligne indiquées ci-dessous.
2. Ensuite, elles confirment et démontrent les notions acquises en effectuant la tâche de consolidation intitulée *La résolution de conflits*.
3. Il est important qu'elles visionnent chaque vidéo avant de faire l'activité qui l'accompagne.

## Activités en ligne et tâche de consolidation

- 1 – Les compétences essentielles
- 2 – Les compétences relatives à l'employabilité (avec vidéo)
- 3 – Autoévaluation des compétences essentielles
- 4 – Le code Holland (avec vidéo)

**Tâche de consolidation : La résolution de conflits**

## Notions étudiées

- La capacité de raisonnement
- Les types de conflits ou d'obstacles
- La résolution de problèmes
- La connaissance de ses compétences

## La résolution de conflits

**Grande compétence F** – S’engager avec les autres

Voies : **Emploi et Formation en apprentissage**

**Tâche : Prendre des mesures pour résoudre des conflits dans le but d’améliorer son environnement de travail ou personnel.**

<b>Savoirs (S)</b>	Les différents types de conflits, la capacité de raisonnement, les étapes de résolution de problèmes, la connaissance de ses compétences
<b>Savoir-faire (SF)</b>	Les méthodes de résolution de conflits en milieu de travail, la résolution de problèmes
<b>Savoir-être (SE)</b>	L’empathie, le désir de parler devant un groupe, le partage de son opinion

### Activités d’apprentissage

- ▶ **(S)(SE)** Avant de commencer cette tâche de consolidation, s’assurer que les personnes apprenantes ont fait les quatre activités du thème *Compétences et marché du travail*, y compris le visionnement des vidéos. Revoir au besoin les notions présentées dans les activités. Demander au groupe de nommer les neuf compétences essentielles qui permettent aux gens de travailler, d’étudier et de fonctionner au quotidien. (*calcul, capacité de raisonnement, communication orale, lecture, informatique, travail d’équipe, formation continue, utilisation de documents, rédaction*)
- ▶ **(SF)(SE)** Discuter de situations de conflit ou d’obstacles personnels ou professionnels reliés aux compétences essentielles. Écrire des exemples au tableau. Demander aux personnes apprenantes de penser à une situation dans laquelle elles ont dû résoudre un problème. Il est important de souligner qu’elles ne doivent pas parler de problèmes non résolus ou de situations qui les bouleversent encore. Elles doivent communiquer leurs réponses et trouver avec le groupe d’autres solutions qui auraient pu convenir. Poser la question suivante : «Comment te sentais-tu face à cet obstacle ou à ce conflit dans ton milieu de travail?» (ou dans ta vie personnelle pour celles qui ne sont pas actives sur le marché du travail).
- ▶ **(SF)** Demander aux participants de nommer certaines compétences qu’ils trouvent important d’utiliser dans la résolution de problèmes et de dire pourquoi.
  - *Capacité de raisonnement : prise de décisions, résolution de problèmes*
  - *Communication orale : résolution de conflits, faculté de persuasion, capacité de communiquer des idées ou des renseignements*
  - *Lecture : utiliser un vocabulaire approprié, lecture de phrases ou de mots, interprétation d’information*
  - *Travail d’équipe : travail de groupe, relations interpersonnelles, négociation*

- (SF)(SE) Inviter les personnes apprenantes à participer au jeu de rôle *Que fais-tu?* produit par le Centre FORA. Divisées en équipe de deux, elles devront jouer différents rôles (employeur, client, employé, collègue) à partir d'un scénario qui leur sera présenté (p. ex. : *Ton employeur te demande d'effectuer une tâche pour laquelle tu n'as pas reçu de formation. Que fais-tu?*). Écrire au tableau les mots de vocabulaire suivants et expliquer aux joueurs qu'ils doivent les utiliser dans leur dialogue, au moment de leur choix (*Mots de vocabulaire : coopération, résoudre, comprendre, accepter, expliquer, rôle*). Avant de commencer le jeu, discuter de l'importance de respecter les autres, de bien communiquer ses idées, d'avoir de bonnes relations et de l'empathie (en se mettant à la place de l'autre personne) et de s'amuser. Modifier les scénarios selon les besoins du groupe. Donner un différent scénario à chaque équipe.

### Scénarios

1. Ton employeur est absent pour la journée. Un collègue quitte le travail plus tôt qu'il le devrait. Il te demande de ne pas le dire à votre employeur. *Que fais-tu?*
2. Ton employeur te demande d'effectuer une tâche pour laquelle tu n'as pas reçu de formation. *Que fais-tu?*
3. Un collègue n'arrête pas de te dire quoi faire. Tu n'es sensé recevoir des directives que de ton employeur. *Que fais-tu?*
4. Un collègue n'arrête pas de bavarder. Il est toujours à ton bureau et toi, tu essaies de travailler. *Que fais-tu?*

**Note :** Adapter les scénarios à des situations personnelles pour les personnes non actives sur le marché du travail.

- (SE) Durant une période déterminée, les joueurs discutent des situations et définissent des mesures à prendre pour résoudre le conflit. Ils partagent ensuite les éléments suivants avec le groupe :
- Description de la situation
  - Définition du problème
  - Examen des causes
  - Choix d'une solution

Inviter le reste du groupe à contribuer à la recherche de solutions au problème présenté.

Pour en savoir davantage ou pour vous procurer le jeu *Que fais-tu?*,  
veuillez communiquer avec Carole Ranger par courriel  
([cranger@centrefora.on.ca](mailto:cranger@centrefora.on.ca)) ou par téléphone au 888 814-4422.  
Le jeu comprend de nombreux scénarios  
pour résoudre des conflits en milieu de travail.

**F S'engager avec les autres**

S.O.

**Échelle d'appréciation selon les descripteurs du rendement**
**Échelle de 1 à 3, 3 étant la note la plus élevée**

La personne apprenante :

<input type="checkbox"/> comprend son rôle et demande des clarifications au besoin	1	2	3
<input type="checkbox"/> reconnaît le rôle des autres	1	2	3
<input type="checkbox"/> reconnaît et accepte les points de vue des autres	1	2	3
<input type="checkbox"/> adapte son comportement aux exigences de la situation	1	2	3
<input type="checkbox"/> fait preuve de tolérance et de souplesse	1	2	3
<input type="checkbox"/> reconnaît les points d'accord et de désaccord	1	2	3
<input type="checkbox"/> trouve des moyens de résoudre les désaccords	1	2	3
<input type="checkbox"/> contribue à trouver une solution qui convient à tous	1	2	3