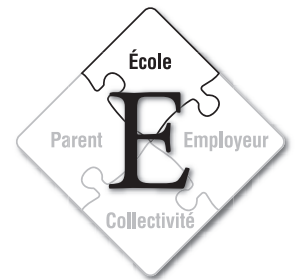


# Jeu de rôle – Gestion des conflits

## Sommaire de l'activité

Lors de cette activité, les élèves: ♦ écriront un scénario sur une situation conflictuelle dans un lieu de travail;  
♦ mettront en scène le scénario;  
♦ feront évaluer la présentation de leur scénario par leurs camarades de classe.



## Connaissances requises

- **Compétences essentielles**
- Théorie de la gestion de conflit

## Planification de l'enseignement

- Passer l'activité en revue, y compris les connaissances requises et les outils d'évaluation.
- Fournir aux élèves de nombreuses ressources traitant de la résolution de conflits.
- Fournir aux élèves un exemple de scénario simple.
- Fournir aux élèves un grand espace pour pratiquer leur jeu de rôle (à l'extérieur).
- Donner des commentaires et des conseils durant la rédaction du scénario et la pratique du jeu de rôle.
- Préparer un horaire sur lequel les élèves s'inscriront quand ils présenteront leur mise en scène.

## Évaluation du rendement de l'élève

Tâche	Outil / Type d'évaluation
Rédaction du scénario	Outil d'évaluation du scénario (Formative)
Jeu de rôle	Grille d'évaluation du jeu de rôle (Sommativ)
Évaluation par les pairs	Outil d'évaluation par les pairs (Formative)

## Matériel requis – activité et évaluation

- Fiche d'instructions
- Outil d'évaluation du scénario
- Grille d'évaluation du jeu de rôle
- Outil d'évaluation par les pairs



## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Compétences essentielles:

### Rédaction

Rédaction du scénario

### Capacité de raisonnement

Rédaction du scénario

Jeu de rôle

Évaluation par les pairs

### Communication verbale

Rédaction du scénario

Jeu de rôle

### Lecture des textes

Rédaction du scénario

### Travail d'équipe

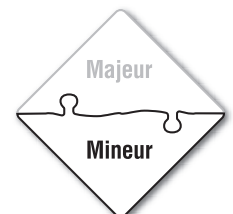
Rédaction du scénario

Jeu de rôle

### Utilisation des documents

Outil d'évaluation

par les pairs



## Rapprochement entre l'activité et le curriculum pour les éducatrices et éducateurs de l'Ontario

Nous utilisons des **compétences essentielles** dans toutes les sphères de la vie quotidienne et, en tant qu'enseignantes et enseignants, nous nous efforçons de les transmettre aux élèves! En notre qualité d'enseignantes et enseignants de matières spécifiques ou de spécialistes, nous comprenons qu'une grande partie du programme que nous sommes chargés d'enseigner et d'évaluer concerne les **compétences essentielles** et que, si les liens entre le curriculum et les compétences ne sont pas toujours évidents, ils existent néanmoins.

Cette activité peut être liée à une variété de cours, mais concerne plus étroitement le ou les cours suivants:

- Comportement humain et organisation – BOH4M

Pour aider le personnel enseignant à faire des liens entre l'activité et le curriculum, nous offrons les éléments de rapprochement suivants:

### Comportement humain et organisation– BOH4M

Attentes	Contenus d'apprentissage
BOH4M-L-A.4 - utiliser correctement les techniques de communication propres à la gestion d'une entreprise.	BOH4M-L-Com.3 – utiliser efficacement les techniques de présentation pour un auditoire francophone particulier.
BOH4M-L-A.5 - évaluer des stratégies utilisées par les individus et les organisations pour gérer le stress et les conflits.	BOH4M-L-SCon.2 – circonscrire les agents de stress organisationnels (p. ex., taille de l'organisation, structure organisationnelle, conflits interpersonnels). BOH4M-L-SCon.3 – analyser les styles et les stratégies de gestion de conflits propres à certaines situations (p. ex., autocratique, démocratique, évitement, conciliation, compromis).

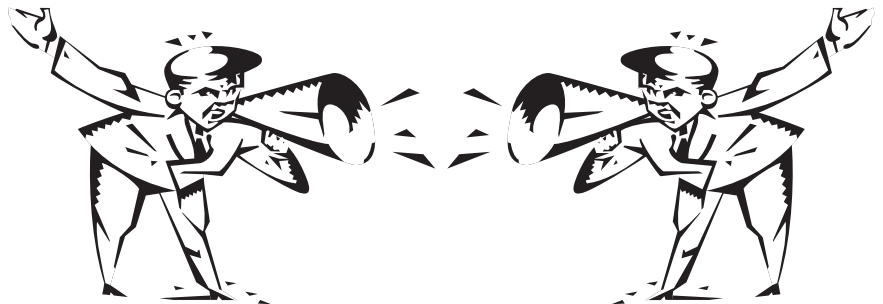
# La bonne entente

## Introduction

Comme nous l'avons vu dans d'autres leçons, les conflits de fond au sein d'entreprises peuvent être sains lorsqu'ils sont bien gérés. Ils peuvent souvent accroître la productivité au sein d'un groupe, car les idées sont alors remises en question et évaluées selon leur mérite, en faisant appel à des preuves, à la logique et au raisonnement plutôt que d'être acceptées simplement parce qu'il en a toujours été ainsi. Ce processus peut mener à des changements positifs. Les conflits de fond découlent de désaccords concernant:

- des méthodes de travail;
- des opinions ou des idées;
- des façons de raisonner.

Nous avons aussi appris cinq styles de gestion utilisés pour résoudre des conflits (éviter, concilier, autocratie, compromis, démocratie).



## Instructions

### 1<sup>re</sup> partie: Rédaction d'un scénario



Conjointement avec une ou un partenaire, tu écriras un scénario décrivant un conflit dans un lieu de travail. Le conflit peut avoir lieu entre un patron et un employé ou entre deux collègues de même niveau. Il s'agit d'un conflit de fond où l'utilisation inefficace d'une ou plusieurs **compétences essentielles** est à l'origine du conflit.

### 2<sup>e</sup> partie: Jeu de rôle

Tu dois pratiquer aussi souvent que possible tes répliques pour convaincre ton auditoire. Ton évaluation sera fondée sur la qualité du scénario et sur ta capacité à faire croire à l'auditoire qu'il pourrait s'agir d'une véritable situation.

### 3<sup>e</sup> partie: Outil d'évaluation par les pairs

En te servant de l'outil d'évaluation par les pairs, tu dois identifier la situation, les personnages en cause, les **compétences essentielles** qui sont en jeu dans le conflit et le type de gestion de conflit qui est utilisé pour le résoudre.

# *La bonne entente*

## *Outil d'évaluation du scénario*

CRITÈRE	QUESTIONS - GUIDES	RENDEMENT 1 = LIMITÉ / 5 = EXCELLENT				
<b>Idées</b>	Est-ce que toi et ta ou ton partenaire avez pu identifier de façon autonome (sans l'aide de ton enseignante ou enseignant) plusieurs situations conflictuelles et réalistes?	1	2	3	4	5
<b>Organisation</b>	Avez-vous créé un plan clair du scénario? Pouvez-vous parler de ce plan individuellement?	1	2	3	4	5
<b>Contenu</b>	Comprenez-vous le thème principal et le public cible?	1	2	3	4	5
<b>Application mécanique</b>	Avez-vous pris soin de produire un scénario lisible?	1	2	3	4	5

# La bonne entente

## Grille d'évaluation du jeu de rôle

Le jeu de rôle ne se limite pas à un échange verbal. Un bon jeu de rôle fait aussi appel à la communication non verbale.

COMPÉTENCES	NIVEAU 1 (50-59%)	NIVEAU 2 (60-69%)	NIVEAU 3 (70-79%)	NIVEAU 4 (80-100%)
<p><b>Connaissance et compréhension</b></p> <p>L'élève :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- démontre une compréhension des facteurs organisationnels qui causent du stress en milieu de travail.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- démontre une compréhension <b>limitée</b> des facteurs organisationnels qui causent du stress en milieu de travail.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- démontre une compréhension <b>partielle</b> des facteurs organisationnels qui causent du stress en milieu de travail.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- démontre une <b>bonne</b> compréhension des facteurs organisationnels qui causent du stress en milieu de travail.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- démontre une compréhension <b>approfondie</b> des facteurs organisationnels qui causent du stress en milieu de travail.</li> </ul>
<p><b>Habiletés de la pensée</b></p> <p>L'élève :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise les habiletés de la pensée créative pour illustrer le stress et les conflits en milieu de travail.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise les habiletés de la pensée créative pour illustrer le stress et les conflits en milieu de travail avec une <b>efficacité limitée</b>.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise les habiletés de la pensée créative pour illustrer le stress et les conflits en milieu de travail avec une <b>certaine efficacité</b>.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise les habiletés de la pensée créative pour illustrer le stress et les conflits en milieu de travail avec <b>efficacité</b>.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise les habiletés de la pensée créative pour illustrer le stress et les conflits en milieu de travail avec <b>beaucoup d'efficacité</b>.</li> </ul>
<p><b>Communication</b></p> <p>L'élève :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communique l'information et les idées dans un scénario.</li> </ul> <p>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise diverses formes de communication (langage corporel, intonation et autres).</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communique l'information de façon juste et dans un style cohérent avec une <b>efficacité limitée</b>.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise diverses formes de communication avec une <b>efficacité limitée</b>.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communique l'information de façon juste et dans un style cohérent avec une <b>certaine efficacité</b>.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise diverses formes de communication avec une <b>certaine efficacité</b>.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communique l'information de façon juste et dans un style cohérent avec <b>efficacité</b>.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise diverses formes de communication avec <b>efficacité</b>.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communique l'information de façon juste et dans un style cohérent avec <b>beaucoup d'efficacité</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise diverses formes de communication avec <b>beaucoup d'efficacité</b>.</li> </ul>

# *La bonne entente*

## *Grille d'évaluation du jeu de rôle*

COMPÉTENCES	NIVEAU 1 (50-59%)	NIVEAU 2 (60-69%)	NIVEAU 3 (70-79%)	NIVEAU 4 (80-100%)
<b>Mise en application</b> L'élève : - utilise les techniques de présentation pour un auditoire francophone composé de ses pairs.	L'élève: - utilise les techniques de présentation pour un auditoire francophone composé de ses pairs avec une <b>efficacité limitée.</b>	L'élève: - utilise les techniques de présentation pour un auditoire francophone composé de ses pairs avec une <b>certaine efficacité.</b>	L'élève: - utilise les techniques de présentation pour un auditoire francophone composé de ses pairs avec <b>efficacité.</b>	L'élève: - utilise les techniques de présentation pour un auditoire francophone composé de ses pairs avec <b>beaucoup d'efficacité.</b>

**Remarque:** Les élèves qui obtiennent une note inférieure au Niveau 1 (50 %) n'ont pas satisfait aux exigences minimales associées à ce travail ou à cette activité.

# La bonne entente Outil d'évaluation par les pairs

Regarde attentivement la mise en scène des scénarios de tes camarades et remplis le tableau ci-dessous. Ce travail t'aidera dans les études de cas lors de ton prochain examen ou à l'examen final!

NOM DES MEMBRES DU GROUPE	RAPPORT ENTRE LES ACTEURS	SITUATION	Compétences essentielles PEU DÉVELOPPÉES QUI ONT MÉNÉES AU CONFLIT	STYLE DE RÉOLUTION DE CONFLIT (DESCRIPTION)
Jeanne et Jacques	Patron et employé	L'employé a commis des erreurs de procédure.	Lecture des textes	Compromis en encourageant l'employé à participer à un cours d'alphabétisation.

