

Leçon 3

Communication et résolution de conflits

H2V: **Habilités de vie**
Compétences socioémotionnelles
pour l'exploration de carrière

Secondaire



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario

ONTARIO ENGLISH
Catholic
Teachers
ASSOCIATION



OSSTF/FEESO

SRDC  **SRSA**
SOCIAL RESEARCH
AND DEMONSTRATION
CORPORATION | SOCIÉTÉ
DE RECHERCHE
SOCIALE APPLIQUÉE

www.smho-smso.ca

Nous apprenons à...

- Développer des compétences de communication efficaces et comprendre leur importance dans les relations personnelles et professionnelles
- Appliquer des stratégies pour résoudre les conflits de manière constructive et respectueuse



Un énoncé, un seul sens?

Je n'ai jamais dit que je
m'ennuyais.



Un énoncé,
un seul
sens?

Je n'ai jamais dit
que je m'ennuyais.



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario

Un énoncé,
un seul
sens?

Je n'ai jamais dit
que je m'ennuyais.



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario

Un énoncé,
un seul
sens?

Je n'ai jamais dit
que je m'ennuyais.



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario

Bref retour



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario



Communication



Communication non verbale



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario

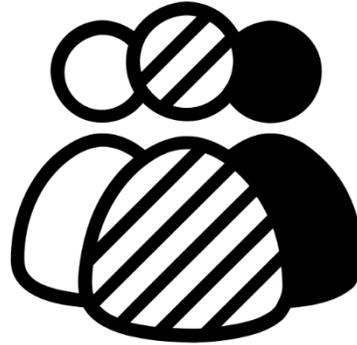
H2V: Habiletés de vie
Compétences socioémotionnelles
pour l'exploration de carrière

Secondaire

Communication non verbale



- Expressions du visage
- Langage corporel
- Ton de la voix
- ...



- Pensez aux différences culturelles
- Situations



- Ton numérique
 - Ouais
 - Ouais!
 - OUAIS

L'écoute



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario

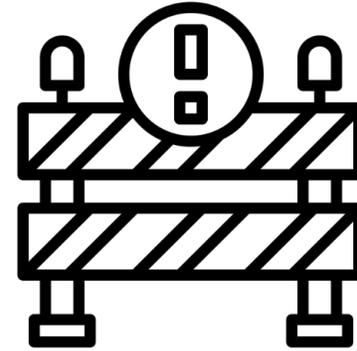
H2V: **Habilités de vie**
Compétences socioémotionnelles
pour l'exploration de carrière

Secondaire

L'écoute



1. Porter attention à la personne qui parle
2. Attendre son tour pour parler
3. Répéter ce que tu as compris
4. Ne pas interrompre l'autre personne
5. Utiliser des actions pour démontrer la compréhension



Éviter

- La comparaison
- La lecture des pensées

Les énoncés au « Je »



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario

H2V: **Habilités de vie**
Compétences socioémotionnelles
pour l'exploration de carrière

Secondaire

Laquelle des énoncés suivants mènera à une conversation constructive?

A. Tu ne m'invites jamais à sortir avec tes amis.

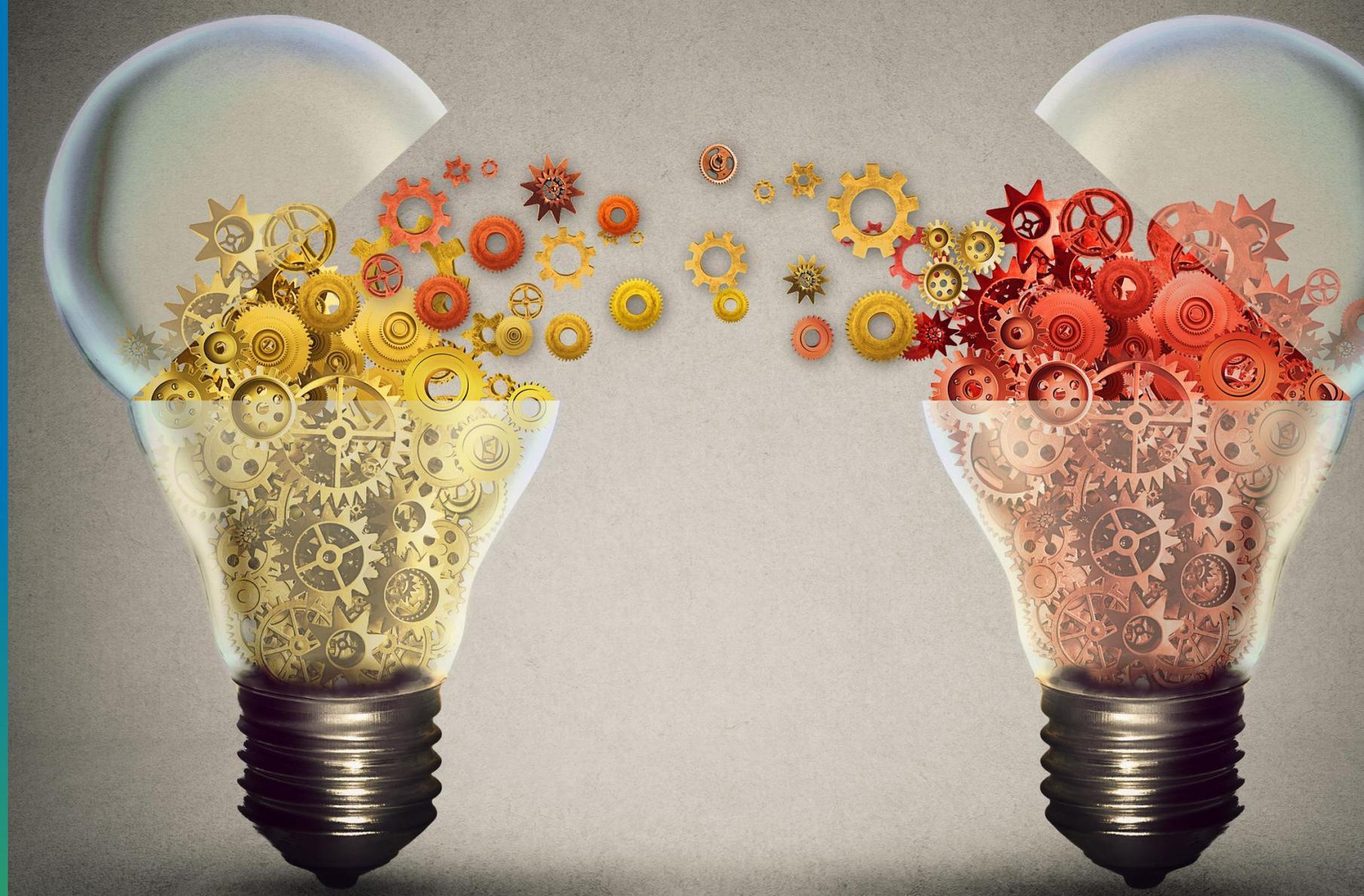
B. Je me sens blessée lorsque tu ne m'invites pas à sortir avec tes amis, car je me sens exclue. La prochaine fois, j'aimerais être invitée.

Un collègue de ton âge arrive tous les jours avec quelques minutes de retard au travail et ton patron ne dit rien. Un jour, TU arrives avec quelques minutes de retard et ton patron t'engueule devant quelques collègues.

Je me sens _____, lorsque _____ parce que _____.
La prochaine fois _____.



Utiliser la communication pour résoudre les problèmes



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario

H2V: **Habiletés de vie**
Compétences socioémotionnelles
pour l'exploration de carrière

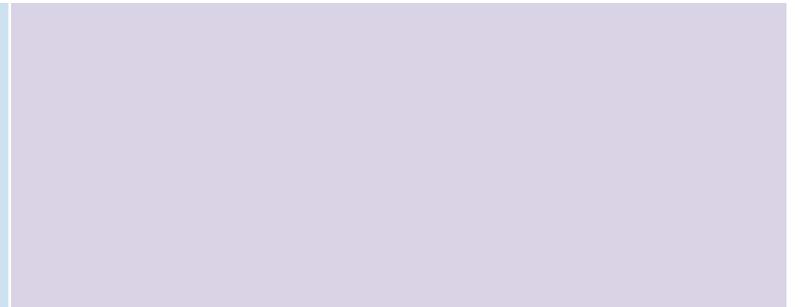
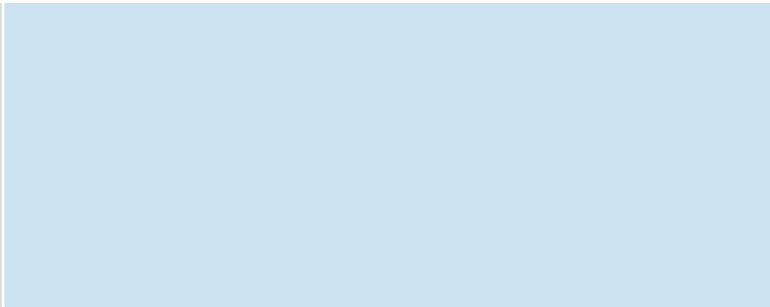
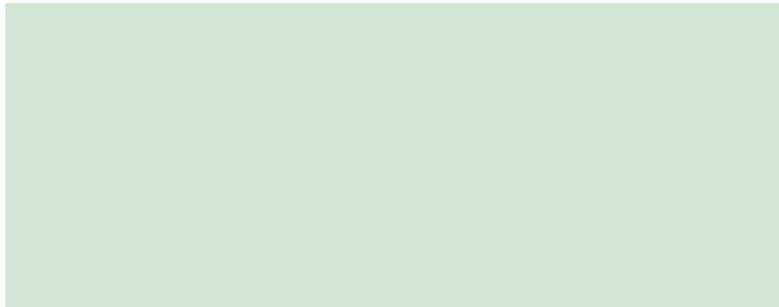
Secondaire

Un ami de travail a répété quelque chose de confidentiel que vous lui avez dit. C'est plutôt gênant, et maintenant beaucoup de gens le savent.

Tu pourrais répondre de manière agressive

Tu pourrais répondre de manière passive

Tu pourrais prendre le temps pour utiliser des stratégies de communication



Un ami de travail a répété quelque chose de confidentiel que vous lui avez dit. C'est plutôt gênant, et maintenant beaucoup de gens le savent.

Tu pourrais répondre de manière agressive	Tu pourrais répondre de manière passive	Tu pourrais prendre le temps pour utiliser des stratégies de communication
<ul style="list-style-type: none">• Tu pourrais t'en prendre à ton ami de travail.• Tu pourrais partager LEURS secrets.• Tu pourrais parler d'eux dans LEUR dos.		
<p>Si tu fais ça...</p> <ul style="list-style-type: none">• Le problème ne sera pas résolu.• La situation pourrait empirer.• Ta relation pourrait être vraiment endommagée.		

Un ami de travail a répété quelque chose de confidentiel que vous lui avez dit. C'est plutôt gênant, et maintenant beaucoup de gens le savent.

Tu pourrais répondre de manière agressive	Tu pourrais répondre de manière passive	Tu pourrais prendre le temps pour utiliser des stratégies de communication
<ul style="list-style-type: none">• Tu pourrais t'en prendre à ton ami de travail.• Tu pourrais partager LEURS secrets.• Tu pourrais parler d'eux dans LEUR dos.	<ul style="list-style-type: none">• Tu pourrais lui tourner le dos.• Tu pourrais ignorer ses appels et ses textos.	
<p>Si tu fais ça...</p> <ul style="list-style-type: none">• Le problème ne sera pas résolu.• La situation pourrait empirer.• Ta relation pourrait être vraiment endommagée.	<p>Si tu fais ça...</p> <ul style="list-style-type: none">• Le problème ne sera toujours pas résolu.• Tu pourrais finir par t'accrocher à ta colère et à ta ressentiment pendant longtemps.	

Un ami de travail a répété quelque chose de confidentiel que vous lui avez dit. C'est plutôt gênant, et maintenant beaucoup de gens le savent.

Tu pourrais répondre de manière agressive	Tu pourrais répondre de manière passive	Tu pourrais prendre le temps pour utiliser des stratégies de communication
<ul style="list-style-type: none"> • Tu pourrais t'en prendre à ton ami de travail. • Tu pourrais partager LEURS secrets. • Tu pourrais parler d'eux dans LEUR dos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tu pourrais lui tourner le dos. • Tu pourrais ignorer ses appels et ses textos. 	<p>Tu pourrais expliquer à ton ami de travail ce que tu ressens en utilisant une communication efficace.</p>
<p>Si tu fais ça...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le problème ne sera pas résolu. • La situation pourrait empirer. • Ta relation pourrait être vraiment endommagée. 	<p>Si tu fais ça...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le problème ne sera toujours pas résolu. • Tu pourrais finir par t'accrocher à ta colère et à ta ressentiment pendant longtemps. 	<p>Si tu fais ça...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez avoir une conversation ouverte. • Peut-être ton ami de travail s'excusera-t-il et sera-t-il sincèrement désolé. • C'est la meilleure chance que tu aies de mettre les choses au clair et de préserver votre relation.

Étapes de résolution de conflits

1. Si tu en as besoin, utilise une stratégie pour te calmer.
2. Dis ce qui te dérange. Utilise des énoncés au « je » pour décrire tes pensées, émotions et expériences face à ce problème.
3. Invite l'autre personne à exprimer son point de vue. Répète ce que tu as entendu pour montrer que tu écoutes, puis valide son expérience.
4. Assume la responsabilité de ton rôle dans le conflit (sois honnête avec toi-même).
5. Réfléchissez à des solutions ensemble (négociez et faites des compromis).
6. Arrivez à une résolution.



Si ton employeur te donne de la rétroaction, tu peux...

- utiliser la communication non verbale (p. ex., hocher la tête pour indiquer que tu es attentif);
- utiliser les compétences de l'écoute active (p. ex., dire : « Je vous entends dire _____ »);
- utiliser les énoncés au « Je » pour expliquer ton perspective (p. ex., dire : « Je ressens _____ »);
- utiliser les stratégies de résolution de conflits (p. ex., réfléchir à des solutions).



Comment réagirais-tu si ton employeur te disait...

« J'ai remarqué que tu es souvent sur ton téléphone pendant les heures de travail. Je m'inquiète que cela puisse être un problème de sécurité et fasse mal paraître notre entreprise. »

Message clé

La communication efficace et la résolution de conflits sont des compétences qui peuvent être apprises et qui peuvent vous aider à réussir dans divers contextes (p. ex., les milieux de travail).

