

LEÇON 3

Communication et résolution de conflits

Temps
approximatif
requis :

🕒 60 min

RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

Nous apprenons :

- 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.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

Établissez les critères d'évaluation avec les élèves à l'aide des questions suivantes :

« Comment saurons-nous que nous avons atteint nos résultats d'apprentissage? À quoi pouvons-nous nous attendre? »

Par exemple :

- Je peux utiliser efficacement le « je » pour résoudre des problèmes ou des conflits.
- Je peux utiliser des techniques de communication non-verbale pour exprimer clairement mes idées et écouter activement les autres.

GRANDES IDÉES

- Des compétences de communication efficaces peuvent aider à établir des relations positives, à résoudre des conflits et à réussir dans divers contextes.
- La résolution des conflits peut se faire de manière constructive et respectueuse.

CONSIDÉRATIONS

- Bien que la résolution de conflits, souligné dans cette leçon, soit un sujet lié au travail, soyez conscient des conflits potentiels entre élèves dans la salle de classe qui pourraient influencer leur participation.
 - Il est recommandé que les équipes et les coéquipiers soient des groupes hétérogènes sélectionnés par le personnel enseignant.
- Assurez-vous que **les élèves racisés et ceux qui sont marginalisés par la société** continuent à faire entendre leur voix là où leurs opinions ont été exclus historiquement.

MATÉRIEL

Carnet

- 3.1 – Communication et résolution de conflit
- 3.2 – Sommaire

Diapositives

- Communication et résolution de conflit

RESSOURCES ADDITIONNELLES

Les articles portant sur l'enseignement des habiletés en communication peuvent être fort utiles. Par exemple :

- <https://www.edutopia.org/article/teaching-communication-skills> (en anglais seulement)
- <https://www.edutopia.org/topic/communication-skills> (en anglais seulement)
- L'article de CAMH portant sur les obstacles à l'écoute peut aussi vous fournir des connaissances utiles : <https://www.camh.ca/en/camh-news-and-stories/lets-talk-but-lets-listen-too> (en anglais seulement)
- Être attentif au ton est une compétence essentielle. Voici un article intéressant qui aborde le ton, l'audience et les différences culturelles : <https://www.businessinsider.com/how-to-identify-and-help-stop-tone-policing-in-workplace-2020-8> (en anglais seulement)

INTRODUCTION



Diapo 1 : Introduction

Diapo 2 : 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.

ACTIVITÉ DE MISE EN SITUATION

 5 min

Invitez quatre volontaires à lire la phrase suivante à haute voix. Lorsque pertinent, demandez au volontaire de mettre l'accent sur le mot souligné.

Diapo 3 : « Je n'ai jamais dit que je m'ennuyais. »

Diapo 4 : « Je n'ai jamais dit que je m'ennuyais. » (Je ne l'ai jamais dit, mais quelqu'un d'autre l'a dit)

Diapo 5 : « Je n'ai jamais dit que je m'ennuyais. » (Je ne l'ai jamais, au grand jamais, dit)

Diapo 6 : « Je n'ai jamais dit que je m'ennuyais. » (Je ne l'ai jamais dit, mais je l'ai pensé)

Diapo 7 : Faites un retour de l'activité en soulignant que la communication est une partie essentielle de la vie, mais qu'elle peut causer des malentendus. Même juste une légère inflexion de ton peut changer ce qu'on veut dire. Aujourd'hui, nous allons en apprendre davantage sur ces habiletés et les mettre en pratique.

Présentez la grande idée du jour : **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 lieux de travail).**

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE

(pensez à vous-même, aux autres, aux carrières)

 30 min

Préparer le terrain

Diapo 8 : Communication

Suggestion au personnel enseignant : « On ne saurait trop insister sur l'importance de la communication dans nos vies. Elle est essentielle pour nos relations avec notre famille, nos amis, à l'école et au travail. Lorsque nous apprenons à communiquer efficacement, nous réussissons mieux dans ces contextes.

Nos pensées, nos émotions et nos actions peuvent avoir un impact sur notre capacité à communiquer efficacement.

La communication est beaucoup plus complexe que nous ne le pensons. Elle fait intervenir de nombreux facteurs : notre vision, notre audition, notre ton, notre langage corporel, nos émotions et nos pensées. »

Communication non verbale

Diapo 9 : La communication n'a pas toujours lieu verbalement

Suggestion au personnel enseignant : « Rappelez-vous de l'activité du début de la leçon (« Je n'ai jamais dit que je m'ennuyais ») au cours de laquelle nous avons réalisé que le ton de la voix jouait un rôle très important dans la communication.

Il en va de même pour le langage corporel. »

Diapo 10 : Communication non verbale (suite)

Demandez aux élèves de donner des exemples non verbaux qui peuvent leur fournir des indices de communication supplémentaires.

Quelques réponses possibles :

- » les expressions du visage (sourire, froncement de sourcils, rêverie)
- » le langage corporel (bras croisés, détournés de vous, se pencher vers l'autre) et
- » le ton de la voix (rappelez-vous la première activité).

Suggestion au personnel enseignant : « **CEPENDANT** le langage corporel n'est pas universel.

Pensez aux différences culturelles (p. ex., le contact visuel n'est pas considéré comme respectueux dans toutes les cultures) et la situation (les bras croisés peuvent signifier que la personne a tout simplement froid) lorsque vous interprétez la communication.

Restez curieux et vérifiez vos hypothèses! »

Enfin, le ton est également important dans la communication numérique

Pensez aux SMS.

Il y a une grande différence entre

- » « Ouais »
- » « Ouais! »
- » « OUAIS »

L'importance de faire attention à votre ton numérique est également valable pour les textes et les courriels dans le contexte du travail! »

L'écoute

Diapo 11 : Suggestion au personnel enseignant : « La communication n'est pas une activité à sens unique. Pour que nous puissions communiquer efficacement avec les autres, nous devons aussi être des auditeurs actifs. »

Diapo 12 : L'écoute (suite)

Suggestion au personnel enseignant : « Il existe cinq aspects de l'écoute active :

1. Prêter attention à l'orateur.
2. Prendre la parole à tour de rôle.
3. Répéter ce que tu as compris.
4. Écouter sans interrompre.
5. Utiliser des actions pour montrer sa compréhension (comme la communication non verbale).

Essayez d'éviter les obstacles à l'écoute, comme :

La comparaison - Vous ne pouvez pas laisser entrer beaucoup de choses parce que vous êtes trop occupé à voir si vous êtes à la hauteur.

La lecture des pensées - Vous essayez de comprendre ce que l'autre personne pense et ressent, au lieu de l'écouter.

Prendre le temps de vraiment écouter ce que dit quelqu'un peut nous aider à démontrer un réel intérêt. »

Énoncés au « Je »

Diapo 13 : Suggestion au personnel enseignant : « Afin de communiquer efficacement, il est important que nous cadrions ce que nous avons à dire en employant le « Je », en exprimant ainsi nos sentiments ou notre point de vue, plutôt que le « Tu » qui peut être perçu comme une accusation envers l'autre personne. »

Diapo 14 : Scénario interactif qui démontre le concept de l'énoncé au « Je ».

Réponse : B

Suggestion au personnel enseignant : « Lorsque nous utilisons des énoncés au « tu », les gens se mettent sur la défensive, ce qui rend difficile une conversation productive. Au lieu de cela, si nous expliquons nos sentiments en employant des « je », une conversation plus ouverte est possible. »

Diapo 15 : Scénario lié au travail

Demandez aux élèves de créer un énoncé au « Je » en utilisant les exemples de messages suivants. Vous pouvez aussi demander à 2 ou 3 volontaires de fournir quelques exemples.

Exemple en lien avec le scénario proposé :

« Je me sens _____ humilié_____, lorsque _____ tu me cris après devant les autres _____ parce que _____ je ne pense pas que ça concerne les autres _____. La prochaine fois, _____ j'aimerais que tu me prennes de côté si tu as quelque chose à me dire à propos de mon travail. »



Utiliser la communication pour résoudre les problèmes

Diapo 16 : Suggestion au personnel enseignant : « Lorsque nous sommes en désaccord avec les autres, il est facile de s'énerver ou d'être émotif, et nos pensées non-aidantes peuvent prendre le dessus.

Nous pouvons réagir de manière agressive, en nous concentrant uniquement sur nos propres désirs et besoins, sans tenir compte du point de vue de l'autre personne.

Nous pouvons aussi être tentés d'éviter complètement le problème. Nous pourrions laisser l'autre personne faire ce qu'elle veut, éviter la confrontation ou prétendre que tout va bien alors que ce n'est pas le cas. »

Diapos 17-20 :

Scénario présentant des réactions et des résultats possibles – activité interactive au cours de laquelle les élèves présentent leurs réponses volontairement (ou les mentionnent dans la fenêtre de clavardage si l'apprentissage est virtuel).

Diapo 21 : Étapes de résolution de conflits

- » Demandez aux élèves de suivre les étapes et de décider de ce qu'ils feraient ou diraient.
- » Faites un compte-rendu après l'activité.

ACTIVITÉ DE CONSOLIDATION



Diapo 22 : Examinez la diapositive suggérant des exemples de stratégies de communication à adopter si votre employeur vous donne une rétroaction.

Diapo 23 : Discussion en petits groupes ou avec toute la classe : À l'aide de ce que vous avez appris aujourd'hui, décidez comment vous réagiriez si votre employeur vous 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. »

- » Demandez aux élèves d'accéder à la fiche [3.1 – Communication et résolution de conflits](#) dans leur carnet comme aide-mémoire sur les différents sujets abordés au cours de la leçon.

SOMMAIRE



Diapo 24 : Carnet

Suggestion au personnel enseignant : « Pense aux compétences en communication que tu as développées jusqu'à présent, à l'école et en dehors de l'école lorsque tu réponds aux questions suivantes :

- » Quels aspects de ta communication maîtrises-tu et lesquels restent-ils à améliorer?
- » Comment vas-tu appliquer les compétences de communication que tu as apprises aujourd'hui dans différents contextes? »

Diapo 25 : 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).

