

B2.12 Dynamique d'équipe et émotions



- ☐ Gérer les problèmes en équipe
- ☐ Parlez des états émotionnels
- ☐ Discuter des différences de personnalité

La dynamique de groupe

Le leadership

La résolution d'un problème

La critique constructive

Le désaccord

La tension

L'empathie

L'initiative

Frustré (Frustrée)

Exigeant (Exigeante)

Réservé (Réservée)

Impliqué (Impliquée)

S'affirmer

Gérer

S'entendre

Se méfier

Se confronter à

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (QR: Audio)



Dans une équipe, un **conflit** peut commencer par une simple **tension** et évoluer vers une **crise**, surtout quand la **communication** se dégrade. Quand la situation dure et que l'ambiance se détériore, on parle d'**enlissement**. *Il faut réagir tôt* : identifier les causes, puis choisir le bon interlocuteur. Un salarié peut en parler à son manager, tandis qu'un manager organise des entretiens individuels et collectifs pour construire une solution gagnant-gagnant.

1. Quelle situation correspond à la « crise » dans un conflit au travail ?

- a. Le conflit dure depuis des années, mais l'ambiance reste neutre.
- b. Les collègues signent un accord écrit et le problème est clos.
- c. Un simple désaccord apparaît, sans impact sur le travail.
- d. La communication devient difficile et les échanges se bloquent.

2. Quelle est la première étape recommandée pour gérer un différend dans l'équipe ?

- a. Attendre que la situation se règle d'elle-même.
- b. Identifier la nature du conflit et ses causes.
- c. Demander à un collègue de prendre parti publiquement.
- d. Chercher tout de suite un compromis sans discuter des causes.

1-d 2-b



2. Grammaire: Ordres et conseils : il faut, merci de..., ne pas..., ...

Exprimez un ordre, un conseil ou une demande avec fais, faites, il faut, veuillez, merci de.

1. On peut exprimer un ordre avec les verbes devoir et falloir (suivis de l'infinitif ou subjonctif), avec l'impératif et l'infinitif.
2. On peut atténuer un ordre exprimé à l'infinitif par la présence en tête de phrase de prière de ou de merci de.
3. L'impératif étant limité aux formes tu, nous et vous, le subjonctif complète les formes je, il/elle et ils/elles. Il est employé sans proposition principale et introduit par "que"..

Impératif	Gère la tension calmement Affirme-toi sans agressivité Écoutons les personnes réservées Soyez empathiques avec l'équipe Penses-y avant la réunion
Il faut / devoir	Il faut écouter l'équipe. Tu dois rester constructif Il faut que tu sois clair Vous devez gérer le désaccord Il faut que chacun prenne position
Formes polies ou générales	Merci de respecter les collègues Prière de parler calmement Ne pas interrompre la discussion Défense de critiquer gratuitement Veuillez donner une critique constructive

Il y a des expressions fixes qui servent à donner un ordre: Stop ! Silence ! Haut les mains !

1. _____ m'envoyer votre compte rendu avant 18 h, afin qu'on puisse préparer la réunion de demain.
 a. *Merci pour* b. *Merci à* c. *Veuillez de* d. *Merci de*
2. Il faut que chacun _____ position sur les priorités, sinon on va relancer le même débat lundi.
 a. *prend* b. *prendre* c. *prenne* d. *prendra*

1. *Merci de* 2. *prenne*

**Réécrivez les phrases (QR: IA+)**

1. (Il faut que) Tu écoutes l'équipe avant de prendre une décision.

2. (Impératif (nous)) Nous parlons plus calmement pendant les réunions tendues.

3. (Veuillez) Vous devez éviter d'interrompre les collègues pendant la discussion.

Corrigez l'erreur

1. Il faut que tu es clair en réunion.

Il faut que tu sois clair en réunion.

2. Merci de respectez les délais, s'il vous plaît.

Merci de respecter les délais, s'il vous plaît.

1. *Il faut que tu sois clair en réunion.* **2.** *Merci de respecter les délais, s'il vous plaît.*

3. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|-----------------------------|--|
| a. la critique constructive | 1. Il faut repérer tôt la tension : elle crée un climat lourd et bloque la coopération. |
| b. la tension | 2. Veuillez donner un retour précis visant à améliorer le travail, sans attaquer la personne. |
| c. s'entendre | 3. Merci de chercher un terrain d'entente pour collaborer efficacement malgré les différences. |

a-2 b-1 c-3

2. Note interne – Prévenir les tensions dans l'équipe projet (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: désaccord, critique constructive, frustration, dynamique de groupe, leadership, gérer, tension

Dans plusieurs équipes projet, les RH constatent une hausse des malentendus après des périodes de forte charge. Les désaccords ne sont pas un problème en soi, mais ils deviennent coûteux quand la communication se dégrade et que certains se replient. Une (1) _____ saine suppose un cadre clair, un partage des décisions et un (2) _____ qui évite de laisser la (3) _____ s'installer.

À partir de ce mois-ci, merci de traiter tout (4) _____ en 48 h : clarifier les faits, formuler une (5) _____ et demander un point court si nécessaire. Il faut aussi repérer les signaux de (6) _____ et s'affirmer sans agressivité. En cas de blocage, parlez-en au manager : l'objectif est de (7) _____ le problème avant l'enlèvement et de retrouver une coopération où chacun peut s'entendre.

1. Quelles mesures concrètes propose cette note pour empêcher l'escalade d'un conflit, et lesquelles vous sembleraient les plus difficiles à appliquer dans votre équipe ?

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

- La personne pense que l'organisation quotidienne, avec un bref point chaque matin, pourrait aider à résoudre le problème.
- Selon la personne, Léa prend facilement la parole et défend ses idées sans difficulté.
- La tension est principalement due au manque d'implication de Paul dans le projet.

Vrai Faux

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐



4. Choisissez la bonne solution

1. En réunion, il faut que tu _____ la tension sans couper la parole aux collègues.
a. gèrai b. gérer c. gèreses d. gères
 2. Pour la dynamique de groupe, nous _____ mieux quand la critique constructive reste factuelle.
a. nous entendons-nous b. nous nous entendions c. nous nous entendons
d. nous entendons
 3. Avec un nouveau chef de projet très exigeant, il faut que vous _____ des interprétations et que vous demandiez des clarifications.
a. vous méfiez b. vous méfiez c. vous vous méfiez
d. vous vous méfiez
1. gères 2. nous nous entendons 3. vous vous méfiez



5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)

Recadrer une réunion qui dérape

Sonia (cheffe de projet): *Karim, je te sens frustré depuis tout à l'heure et la dynamique de groupe se tend — peut-on clarifier ce désaccord ?*

Karim (réfèrent technique): *Oui... je suis très impliqué, mais j'ai l'impression qu'on ne tient pas compte de mes alertes techniques ; je suis sans doute trop réservé pour m'imposer, et ça me met sous tension.*

Sonia (cheffe de projet): *Je comprends; en revanche, quand tu dis « ça ne marchera pas » sans proposer d'alternative, ça passe comme une critique sèche — je te le dis de façon constructive : j'ai besoin que tu t'affirmes plus clairement.*

Karim (réfèrent technique): *D'accord, je vais me confronter à la discussion : je propose qu'on gère le risque en réalisant un prototype cette semaine, et je prends l'initiative de documenter les points bloquants.*

Sonia (cheffe de projet): *Parfait; je prends le leadership sur la décision : on valide le prototype, et on fait un point vendredi pour vérifier si on s'entend sur le plan et les responsabilités.*

1. Qu'est-ce qui crée la tension dans l'équipe, et quelle solution Sonia propose-t-elle pour résoudre le problème ?
-

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)



À mon avis, il faut... / Je propose de... / Merci de bien vouloir...

1. Dans un projet, un collègue critique votre travail devant l'équipe et la tension monte - comment réagissez-vous pour gérer le désaccord et faire avancer la résolution du problème ?

2. Vous travaillez avec une personne très exigeante et une autre plutôt réservée - que faites-vous pour que chacun s'implique et que l'équipe s'entende malgré ces différences de personnalité ?

7. Écriture: Email (QR: IA+)

Objet : Point rapide après la réunion

Bonjour,

Je te contacte car la réunion de ce matin était assez tendue. J'ai senti un **désaccord** persistant entre Karim et Julie sur les priorités, et plusieurs personnes sont restées très **réservées**. On risque de perdre du temps si on laisse la situation s'installer.

Est-ce que tu peux me dire ce que tu as observé de ton côté et me proposer une façon de **gérer la tension** ? Si possible, j'aimerais une piste concrète avant demain 11h (format : 5-6 lignes).

Merci,

Sophie Martin



Rédigez une réponse appropriée: *De mon côté, j'ai observé que... / Il faut que nous clarifions... sinon nous risquons de... / Merci de me dire si tu es d'accord pour que...*

Verbes importants

je/j'
tu
il/elle/on
nous
vous
ils/elles

Gérer (gérer)

Present
gère
gères
gère
gérons
gérez
gèrent

S'entendre (s'entendre)

Present
m'entends
t'entends
s'entend
nous entendons
vous entendez
s'entendent

Se méfier (se méfier)

Present
me méfie
te méfies
se méfie
nous méfions
vous méfiez
se méfient