

Preuve et attestation de développement professionnel

Gestion des conflits 1 - Explorateur

cadre21



Description:

Les conflits existent depuis toujours. Dans un contexte de travail impliquant des relations humaines tel que le milieu scolaire, savoir gérer et résoudre des conflits devient une compétence incontournable pour chaque leader scolaire, que cette personne soit en position d'autorité ou non. S'outiller de diverses approches de résolution de conflits, mais aussi en comprendre la source permet donc de composer avec des points de vue divergents, des personnalités variées et des valeurs différentes. Pour la ou le gestionnaire, l'adoption d'approches permettant de créer des relations de travail solides fondées sur la confiance et le respect peut permettre à la personne en posture de leader scolaire de limiter certains conflits tout en lui permettant d'être en meilleure position pour faire face à ceux qui se présenteront. Ainsi, cette personne arrive à prendre part à des conversations courageuses avec confiance et devient une médiatrice ou un médiateur dans certaines situations afin de régler des conflits au sein de son milieu de travail. Cette formation vise donc à outiller toute personne ayant adopté une posture de leader scolaire pour gérer et résoudre des conflits afin de créer un environnement bénéfique pour tous et toutes au profit de la personne apprenante. Au niveau Explorateur, le ou la leader scolaire développe une connaissance des concepts clés du conflit afin de s'approprier des outils et des mécanismes permettant une saine gestion des conflits en milieu scolaire en mettant l'accent sur le développement de savoir et de savoir-être.

:

Badge attribué à : daniel-laferriere-cegepmontpetit-ca
<https://www.cadre21.org/membres/daniel-laferriere-cegepmontpetit-ca>

Date d'obtention : 2025-03-19 03:22:31

Gestion des conflits 1 - Explorateur

Question 1 - Quel est votre point de vue ou votre première réflexion sur le thème de la gestion des conflits ?

Je dois d'abord dire que les conflits avec les personnes apprenantes sont chose rarissime, du moins si on parle de conflit qu'on pourrait appeler "ouvert"; par là, j'entends un conflit où l'autre partie est identifiée. La procédure prévue lorsqu'il y a plainte est que la partie plaignante, à moins que ce soit sa volonté expresse, demeure non-identifiée --- même si dans les faits il est possible, étant donné les allégations, d'avoir, comme on dit, "une idée" ---- et que la plainte elle-même demeure traitée confidentiellement. En principe, donc, il est impossible d'avoir à gérer quoi que ce soit dans ce genre de situation. La partie plaignante demeure presque toujours anonyme. Le personnel enseignant sera entendu, les parties ne seront jamais en présence l'une de l'autre dans ce processus et le comité ou le responsable décideront si la plainte est rejetée ou non.

Lorsqu'il y a contestation d'une note, c'est un comité de révision de note qui prend la chose en charge. Là aussi, donc, la nécessité d'une gestion de conflit ne se présente pas comme telle. (L'étape préliminaire est la demande auprès de la personne enseignante, et si la note n'est pas révisée à la satisfaction de la personne apprenante, c'est là que le processus officiel peut être enclenché. --- Il appartient bien sûr à la personne enseignante d'expliquer le bien-fondé de la note attribuée. Mais comme les demandes de révision de note se font surtout en fin de session lorsqu'il y a échec du cours, (lorsque les notes finales ont été transmises et lorsque que la session est terminée), il n'y a pas de rencontre préalable.

Les seules situations impliquant des personnes apprenantes et qui peuvent appeler quelque chose approchant la gestion de conflit sont celles où il s'agit d'une attitude d'hostilité en classe (qui peut s'exprimer de diverses façons); les autres situations, davantage susceptibles de se produire, sont celles entre les membres du personnel enseignant. (Là aussi, des plaintes anonymes peuvent être déposées). Ce qui pourra donc en fin de compte générer une situation de conflit, ce seront seulement les discussions sur les positions et orientations départementales, l'évaluation des plans de cours et le travail de la coordination départementale; mais c'est déjà beaucoup.

Question 2 - De quelle façon pourrai-je intégrer mes nouvelles connaissances dans mon rôle de leader scolaire ?

S'agit-il d'abord de connaissances tout à fait nouvelles? Pas complètement. Avec près de 38 ans dans l'enseignement, j'ai un peu l'expérience des conflits et de leur traitement. Conformément à ce que j'écrivais à la première question, je distinguerai entre les conflits avec les personnes apprenantes et ceux avec les collègues.

Dans le premier cas, les conflits doivent se régler de manière privée. Il s'agit souvent d'attitudes négatives qui trouvent leur origine dans le désintéressement, l'absence de motivation, une mauvaise note, une incompréhension de la matière à l'étude. Dans ce genre de situation, des interventions publiques, c'est-à-dire en classe auront peu de résultats, surtout si elles prennent la forme de remontrances. Il est préférable de voir en privé, seul à seul, quelle en est la cause. La convocation elle-même à une rencontre devrait se faire par un message privé. Une conversation informelle permettra souvent d'aplanir les choses.

Dans le cas de conflits avec des collègues, il s'agit de tout autre chose et dépendant des situations, il conviendra de procéder de manière différente. Il faudra de toute façon ménager les susceptibilités, aborder les choses posément, en gardant à l'esprit que nous sommes appelés à travailler ensemble; la résolution de conflit doit se faire avec cette perspective --- en excluant une solution où l'une des parties devrait se sentir perdante ou humiliée, ce qui ne pourrait que nourrir un ressentiment malsain.

Au collégial, il n'y a pas de relations avec les parents; si jamais le cas se présentait, c'est à l'administration qu'ils seraient invités à s'adresser. (Le cas ne s'est jamais présenté pour moi-même).

Question 3 - Quels seraient les impacts chez les personnes apprenantes, les membres de mon personnel ou les membres de la communauté ?

Un conflit n'est pas une chose souhaitable; mais un conflit résolu constitue un "plus". Si le groupe constate qu'une personne qui se marginalisait ou qui adoptait une attitude négative a modifié cette attitude et s'est désormais impliquée, il en ressort un gain collectif, cela devient une source d'encouragement et de motivation pour les autres.

Dans les relations de travail entre collègues, le maintien d'un climat serein est essentiel: le personnel enseignant se renouvelle mais les gens devront travailler de concert sur des périodes de dix, vingt ou trente ans. Les interventions dans les réunions départementales se doivent d'être mesurées. Des positions différentes ne pourront faire autrement qu'apparaître. C'est pourquoi il apparaît essentiel, à côté des réunions officielles, d'entretenir des relations personnelles, qui montrent que par-delà les différends, parfois importants, les ponts ne sont pas coupés. Ici, il s'agit que les choses ne deviennent pas de l'ordre du conflit. Le travail doit se faire en amont, avant qu'il y ait état de conflit. Le souci du "bien commun" doit prévaloir, non pas seulement dans les décisions et positions adoptées, mais dans la manière même d'adopter ces positions. À cet égard, il est important que chacun sente qu'il peut non seulement exprimer librement son point de vue, mais aussi être écouté. On peut certes comprendre que des échanges et discussions aient lieu en dehors des réunions officielles, mais il n'est pas souhaitable que ces réunions

deviennent une formalité parce qu'une majorité a déjà été trouvée et constituée en dehors de celles-ci. Cela va à l'encontre d'un esprit de collégialité lorsque l'essentiel est de "gagner" et cela peut mener, à la limite, à des états de fractionnement. Un milieu de travail comme celui de l'enseignement ne devrait pas être, idéalement, un lieu de tractations en coulisses.