

Preuve et attestation de développement professionnel

Gestion des conflits 2 - Architecte



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. Le niveau Architecte vous permettra d'approfondir votre compréhension de la gestion proactive des conflits en abordant les habiletés de communication, la conversation courageuse et les interventions.

:

Badge attribué à : Bédard Guylaine

<https://www.cadre21.org/membres/261fd6dbca0b0b48fe75c237>

Date d'obtention : 2023-10-03 17:03:10

Gestion des conflits 2 - Architecte

1 - Réflexion sur l'impact : Quel impact la mobilisation de stratégies de communication ou d'intervention a-t-il eu pour les personnes impliquées ?

Dans un premier temps, d'avoir pris le temps d'écouter l'élève sur le fait qu'une enseignante l'avait reprise devant tous les élèves sur le fait qu'elle textait en classe et que celle-ci s'était sentie humiliée a permis à l'élève de se sentir comprise. Par la suite, en lui posant des questions afin de m'assurer que j'avais bien compris, a fait en sorte que l'élève s'est sentie en sécurité et a constaté que je m'intéressais vraiment à ce qu'elle avait vécu.

Dans un deuxième temps, j'ai pu lui démontrer par des paroles que je comprenais comment elle avait pu se sentir, tout en lui faisant voir le côté de l'enseignante concernée si cela avait été moi qui aurais été en conflit avec l'élève. Ceci a eu pour effet de faire réaliser à l'élève qu'elle avait une certaine part de responsabilité dans la façon dont s'était déroulé l'événement. (Si l'élève avait suivi la consigne de ne pas texter en classe, surtout qu'elle avait déjà été avisée par le passé par cette même enseignante et c'est sans compter que cela avait été dit en début de formation, peut-être que l'enseignante n'aurait pas été aussi prompte dans son avertissement).

Finalement, juste le fait de pouvoir en parler avec une personne objective a fait en sorte que le trop-plein de "colère" a pu être évacué, puis nous avons pu discuter de la façon de régler la situation, soit en discuter directement avec l'enseignante concernée

2 - Réflexion sur l'expérience : À la lumière de votre intervention, quels apprentissages tirez-vous de cette expérimentation ?
L'écoute empathique permet de désamorcer des situations (du moins pour une certaine partie).

La compréhension de la situation permet d'avoir une meilleure vision de l'événement et de mieux cerner la "gravité" de celui-ci.

Aussi, éviter de donner des conseils vite faits. Il faut plutôt amener la ou les personnes concernées à trouver leur(s) propre(s) solution(s) et les encourager et / ou les recadrer au besoin.

3 - Retour sur l'activité : Que feriez-vous différemment si c'était à refaire ?

Dans ce cas-ci, au lieu de rencontrer l'enseignante, l'élève a plutôt opter de lui écrire. Comme elle était encore sous le coup de l'émotion, sa façon de présenter les choses n'était pas tout à fait adéquate. Heureusement, quand l'enseignante concernée a reçu la missive, j'étais présente et elle m'en a parlé. J'ai pu en discutant avec elle lui faire un résumé de ce qui s'était passé et elle a mieux compris le message.

Si c'était à refaire, j'aurais demandé à l'élève de réfléchir à ce qu'elle voulait dire à l'enseignante et je lui aurai donné un rendez-vous pour le lendemain afin qu'on en discute avant qu'elle écrive et / ou rencontre l'enseignante concernée.

Déposez vos traces de l'activité scénarisée (maximum de 3)

Bedard-Guylaine-Plan-daction-gestion-des-conflits.docx