

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 : Murphy Carolyn

<https://www.cadre21.org/membres/7ec8adc82ab49de995cfaa62>

Date d'obtention : 2024-10-05 00:32:52

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 ?

Écoute empathique, choix des mots, reformulation, indices non verbaux.

Dans le cadre de mon expérimentation, il y a eu deux étapes stratégiques. Tout d'abord, j'ai communiqué avec la direction adjointe pour discuter de la situation. J'ai donc moi-même utilisé l'écoute active, assuré un choix de mots en lien avec la situation, reformulé les attentes de la direction adjointe et finalement porté une attention particulière aux signes non-verbaux. Ce sont d'ailleurs celles-ci qui m'ont permis de confirmer qu'il y avait une situation problématique. Les émotions remontaient et je percevais un inconfort.

L'impact de la mobilisation de stratégies de communication sera différente selon la gravité de la situation, le nombre de personnes impliquées et le niveau de perturbation dans le milieu.

Dans le cas de mon activité, celles-ci nous ont permis d'avoir la communication courageuse afin de minimiser, l'impact sur les élèves. Celle-ci pourrait être importante et très négative puisque c'est l'autorité même de la direction adjointe qui est remise en question.

Plus spécifiquement, en bout du compte, les élèves d'un même niveau pourraient avoir la même note au bulletin, mais sans avoir atteint les mêmes acquis, puisque l'enseignant y va sans planification précise.

La direction adjointe a profité d'un moment de pause dans l'année scolaire, soit le retour des fêtes en janvier pour avoir une discussion courageuse avec ses enseignants. Il a repris certains de mes exemples, leur a demandé comment ils aimeraient travailler pour que tous puissent y trouver son compte.

Bon, ce n'était pas parfait, mai à la fin de la rencontre, nous avons pris un moment pour revenir sur ses attentes initiales. Les enseignants n'ont pas seulement rejoint ces attentes, mais les ont même dépassés. Les enseignants sont heureux et souhaitent commencer le travail de collaboration. J'en ai même vu un sourire.

2 - Réflexion sur l'expérience : À la lumière de votre intervention, quels apprentissages tirez-vous de cette expérimentation ?

Je trouve qu'avec un certain niveau d'expertise, nous utilisons déjà quelques unes des techniques présentées dans le niveau Architecte. Ceci dit, de prendre le temps d'identifier les différents concepts et de consciemment utiliser ceux-ci pour des raisons spécifiques ont permis de ramener certaines idées que je n'avais pas utilisé depuis un certain temps.

J'ai aussi compris qu'il ne faut pas avoir des attentes trop bases, ni trop élevées. Ce ne sont pas toutes les directions adjointes que répondrait aussi bien à l'intervention proposée.

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

Si c'était à refaire, la seule chose que je changerais est que je n'attendrais pas si longtemps pour intervenir avec cette direction adjointe.

Je l'aurais questionné pour faire émerger les situations émotives des enseignants.

De plus, j'aurais utilisé le processus d'analyse et/ou de planification pour mieux circonscrire les étapes en cours.

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

MurphyC_CSSdeLaval_Plan-daction-gestion-des-conflits.docx