

## 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 : Kathy Bariseau

<https://www.cadre21.org/membres/kbariseau-collegemont-royal-qc-ca>

Date d'obtention : 2025-04-28 17:16:56

# 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 ?

## 1. Impact sur Émilie (la victime)

L'une des stratégies principales a été de lui offrir un espace sûr pour exprimer ses préoccupations et ses peurs. Grâce à la médiation, elle a pu verbaliser son ressenti, ce qui l'a aidée à se sentir écoutée et prise au sérieux. La mise en place du changement de classe de Jérémie a également permis de réduire ses craintes concernant la présence de Jérémie à l'école. Cela a renforcé son sentiment de sécurité et lui a donné un contrôle plus important sur sa situation. L'intervention a ainsi contribué à rétablir une certaine confiance en l'environnement scolaire et à minimiser l'impact émotionnel de cette situation de harcèlement.

## 2. Impact sur Jérémie (l'agresseur présumé)

L'impact sur Jérémie a été plus complexe. Bien que ses intentions initiales aient pu être mal interprétées, la médiation et les discussions ont permis de l'amener à prendre conscience des effets de ses propos et de ses actions sur Émilie. Cela lui a donné une meilleure compréhension des conséquences sociales et émotionnelles de ses comportements. Cependant, bien que la médiation ait été bénéfique pour clarifier les malentendus, l'intervention n'a pas totalement dissipé son mal-être. Il a éprouvé des difficultés à accepter la mesure d'éloignement et le changement de classe, ce qui montre que l'impact sur lui était émotionnellement lourd. Il a probablement ressenti de la frustration, de la confusion et un sentiment d'injustice.

## 3. Impact sur les parents d'Émilie

Les parents d'Émilie ont été très affectés par la situation. L'implication des forces de l'ordre et la porte plainte ont montré leur désir de protéger leur enfant, mais ont également accru leur anxiété et leur stress. La mobilisation de stratégies de communication a permis de les rassurer quelque peu, en leur montrant que des mesures concrètes étaient prises pour sécuriser leur fille. Toutefois, cette situation a aussi engendré un sentiment de méfiance envers l'établissement scolaire, les parents se sentant démunis et inquiets face à la gestion de la situation.

## 4. Impact sur les parents de Jérémie

Les parents de Jérémie ont été très stressés par l'accusation portée contre leur fils et par les conséquences qui en ont découlé. La réunion avec les parents et la médiation ont permis de leur fournir des informations sur les démarches suivies et de leur faire comprendre les raisons de la décision prise par l'établissement (telles que le changement de classe). Cependant, le fait de devoir changer leur enfant d'école a été une décision difficile pour eux, et cela a créé un sentiment d'isolement et de perte de contrôle. Leur réaction a montré l'impact émotionnel fort de cette situation sur la famille, avec un sentiment de stigmatisation et de frustration face à la gestion de la situation.

## 5. Impact sur l'établissement scolaire

L'intervention a eu un impact sur le climat scolaire, notamment en créant une prise de conscience accrue de la nécessité d'agir rapidement en cas de conflits similaires. Toutefois, la situation a aussi révélé des lacunes dans la gestion des conflits préventifs et a montré qu'il fallait mieux sensibiliser élèves et enseignants aux enjeux des relations interpersonnelles. Il est possible que l'établissement ait eu un impact positif sur la communauté scolaire en réaffirmant l'importance du respect des limites et de la communication ouverte, mais aussi un impact négatif, en augmentant les tensions parmi les élèves et les familles concernées.

## Conclusion

En résumé, les stratégies mises en place ont eu des impacts très différents selon les personnes impliquées. Pour Émilie, cela a principalement permis de restaurer son sentiment de sécurité et de confiance. Pour Jérémie, cela l'a poussé à réfléchir sur ses comportements, bien que l'impact émotionnel ait été plus complexe et difficile à gérer. Les parents ont été profondément affectés, avec des sentiments de stress, d'inquiétude, et de méfiance vis-à-vis de l'école. Enfin, l'établissement scolaire a appris des leçons importantes concernant la gestion des conflits et la communication entre les acteurs scolaires, mais a aussi dû faire face à une perte de confiance de certaines familles.

2 - Réflexion sur l'expérience : À la lumière de votre intervention, quels apprentissages tirez-vous de cette expérimentation ? Cette intervention m'a permis de tirer plusieurs leçons importantes :

L'importance de l'écoute active et de la communication empathique : En écoutant attentivement chaque partie, j'ai pu comprendre leurs besoins et leurs émotions, ce qui a permis de calmer la situation et de faciliter la résolution du conflit.

L'intervention précoce : Si nous avions agi plus tôt, avant que la situation n'escalade, il aurait été plus facile de régler le malentendu entre Émilie et Jérémie sans recourir à des mesures aussi drastiques.

Le suivi post-intervention : Après la résolution du conflit, il est crucial d'assurer un suivi pour éviter toute tension résiduelle et s'assurer que tous se sentent en sécurité et soutenus.

La gestion des émotions : Les émotions ont joué un rôle clé dans l'escalade du conflit. Une meilleure gestion de celles-ci, notamment chez Jérémy et les parents, aurait facilité une résolution plus calme.

L'importance de la médiation et des ressources extérieures : La médiation et l'implication des ressources extérieures (comme la police) ont été essentielles pour rétablir la paix et garantir la sécurité de tous.

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

Si c'était à refaire, voici quelques actions que je mettrais en place différemment :

Intervenir plus tôt : J'aurais cherché à intervenir plus rapidement dès que les premiers signes de tension sont apparus, afin d'éviter que le conflit ne prenne de l'ampleur.

Mise en place d'une médiation plus précoce : Au lieu d'attendre que la situation devienne grave, j'aurais organisé une médiation plus tôt, avant que des menaces ou des comportements inappropriés ne surviennent.

Sensibiliser davantage les élèves : Je proposerais des séances de sensibilisation sur le respect et la gestion des relations amicales et amoureuses dès le début de l'année scolaire, pour prévenir ce type de conflit.

Renforcer le soutien aux familles : J'aurais davantage soutenu les parents tout au long du processus, en assurant un suivi régulier et en leur fournissant des ressources pour mieux gérer la situation.

Suivi post-intervention : Après la résolution du conflit, j'aurais mis en place un suivi plus systématique pour m'assurer que les tensions ne réapparaissent pas et que les élèves se sentent toujours en sécurité.

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

Fiche-de-suivi-Emilie.docx