

## 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 :

<https://www.cadre21.org/membres/ad21823b7e3c346cb3597106>

Date d'obtention : 2026-03-06 16:20:31

# 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 ?

La mobilisation de stratégies de communication telles que l'écoute active, le choix approprié des mots, la reformulation et l'observation des indices non verbaux a eu un impact positif sur les personnes impliquées. Rencontrer les élèves individuellement leur a permis d'exprimer leur point de vue et leurs émotions dans un contexte plus sécurisant, ce qui a contribué à diminuer la tension initiale. Cette approche a également permis à chacune de se sentir entendue et respectée, grâce à une bonne préparation. La rencontre encadrée entre les deux élèves a favorisé une meilleure compréhension de la situation et des perceptions de chacune. Les stratégies de communication utilisées ont permis de recentrer la discussion sur les comportements, leurs conséquences et les pistes de solution pour résoudre le conflit, plutôt que sur les accusations qui n'amènent aucune avancée. Cette démarche a contribué à apaiser la situation et à susciter une réflexion chez les élèves sur l'impact de leurs actions. L'intervention structurée, incluant l'observation de la situation, l'analyse des informations recueillies, l'intervention auprès des élèves et la planification d'un suivi, a également permis de mener la démarche de manière cohérente. Cette structure a soutenu une résolution du conflit plus constructive et a contribué à prévenir une escalade de la situation.

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

À la lumière de cette intervention, je retiens surtout l'importance de rester attentive aux signes de tension entre les élèves et de bien se préparer. Dans cette situation, certains indices comme les tensions dans leurs interactions et les changements dans leur relation montraient déjà qu'un conflit se préparait. Cela montre que suivre le climat relationnel entre les élèves peut vraiment aider à prévenir les conflits. Cette expérience m'a aussi permis de voir combien il est important de garder une posture neutre et d'adopter une communication bienveillante. Laisser chaque élève exprimer son point de vue sans jugement a aidé à réduire les tensions et à créer un climat propice au dialogue. J'ai compris qu'il faut aussi tenir compte des personnalités de chacun, un aspect essentiel pour résoudre un conflit et qui demande une préparation adaptée. Cette situation m'a donc amenée à utiliser mon jugement professionnel pour ajuster mon intervention selon les réactions et émotions des élèves. Chaque conflit est différent, et il faut adapter ses stratégies selon le contexte, les besoins et les personnalités impliquées. Pour clore, cette expérience me rappelle que les conflits sont aussi des occasions d'apprentissage. En accompagnant les personnes à réfléchir à leurs comportements et leurs impacts, on peut les aider à développer leurs habiletés sociales et leur capacité à gérer leurs différends de façon plus constructive.

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

Si cette situation devait se reproduire, j'accorderais une attention encore plus grande aux signes précurseurs de tension entre les élèves afin d'intervenir de manière plus préventive. Une prise en charge et une planification plus rapide du conflit pourraient parfois limiter son intensité et éviter que la situation ne se manifeste publiquement. De plus, je prendrais le temps d'analyser davantage la personnalité de chacune des élèves concernées. On peut observer, pour Louise, une personnalité plutôt harmonieuse, soucieuse de mettre fin au conflit. Pour Mélodie, le manque de reconnaissance et certains signaux non verbaux montrent un faible travail d'introspection, ce qui peut compliquer les échanges. Prendre du temps supplémentaire avec Mélodie pour la préparer à discuter du conflit sur les mots à utiliser, la posture et l'attitude à adopter serait donc bénéfique. Selon la situation et la personnalité de chacune, en particulier pour Mélodie qui est plus difficile à gérer, il pourrait aussi être pertinent de se référer aux professionnels qui interviennent auprès d'elle afin de renforcer le lien de confiance et de maximiser les apprentissages liés au conflit. Je pourrais également prévoir un suivi plus systématique après la médiation pour m'assurer que les stratégies de communication abordées sont mises en pratique et que la relation entre les élèves évolue positivement. Cette situation souligne aussi l'importance de poursuivre les interventions préventives auprès des élèves, notamment en matière de gestion des conflits et d'utilisation des réseaux sociaux, qui peuvent parfois amplifier les tensions. Enfin, cette expérience m'a permis de prendre du recul sur ma pratique et de réfléchir à l'importance d'une démarche structurée et planifiée, basée sur l'écoute, la neutralité et la collaboration. Cette réflexion contribue à l'évolution de ma pratique professionnelle et me permettra d'ajuster mes interventions futures pour soutenir le développement des habiletés relationnelles, tant chez les élèves que dans mes relations avec mes collègues.

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

Analyse-formation-2-gestion-de-conflits.pdf