

FICHE 34 – GESTION DE CONFLIT AU SEIN D'UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Le travail d'équipe est une méthode souvent utilisée pour favoriser la collaboration et la construction des savoirs de nos étudiants et étudiantes. Parfois, tout se déroule comme prévu, mais ce n'est pas toujours le cas. Lorsqu'un conflit se présente, l'enseignant ou l'enseignante peut se retrouver dépourvu et il n'est pas toujours en mesure de reconnaître le rôle qu'il doit prendre pour aider l'équipe. Cette impression d'être dans une impasse pour laquelle il devient difficile d'intervenir de façon partielle n'est pas agréable. Voici donc quelques pistes de solution pour mieux cerner notre rôle afin d'accompagner adéquatement nos étudiants et étudiantes dans leur travail d'équipe.

Idées ressorties par la communauté de pratique

Être mieux outillé pour accompagner les équipes dans la gestion de conflit tout en considérant les limites que nous confère notre rôle d'enseignant et d'enseignante

- Prendre du temps en classe pour choisir les équipes
- Offrir des consignes pour aider les étudiants à choisir des collègues de travail compatibles avec leurs attentes
- Faire un enseignement sur les bonnes pratiques à instaurer pour une équipe efficace
- Mettre en place un rapport sur le fonctionnement de l'équipe à la mi-parcours
- Présenter les valeurs qui favorisent un travail d'équipe positif
- Fournir des outils aux étudiants et étudiantes de gestion de conflit (contrat d'engagement, procédure à suivre lorsqu'il y a un conflit)
- Informer les étudiants et les étudiantes des conséquences d'un conflit sur leur réussite
- Ramener la responsabilité individuelle dans un conflit
- Donner des règles de conduite à mettre en place pour un travail d'équipe sain
- Ne pas oublier, s'il y a escalade de conflit, il peut être pertinent de recommander les étudiants et les étudiantes aux services étudiants pour consulter une intervenante psychosociale
- Se poser la question, est-ce possible que la source du conflit puisse être d'origine personnelle et que l'étudiant ou l'étudiante se sente inconfortable à en parler
- Travailler en collaboration avec les intervenants et les intervenantes des services étudiants et des services adaptés dans une optique préventive (inviter les intervenants à expliquer leur rôle au début de cours avant la mise en place du projet)
- Offrir des capsules d'information des services étudiants pour promouvoir l'accès aux services

- Faire des petits sondages anonymes « Comment te sens-tu jusqu'à maintenant? » pour connaître l'état émotif de la classe dans le déroulement du travail d'équipe et en faire part à la classe pour trouver des pistes de solutions ensemble
- Distribuer des cartes fiche « Tu as besoin d'aide, les services étudiants sont là pour toi »

Je remercie les participants et participantes pour leur générosité et leur dynamisme à trouver des pistes de solutions. Sans vous, la communauté n'existerait pas.