

Réponses¹ aux activités

Activité 1 :

p.5 Citation (à débattre - 15 mn)

« La médiation... ce n'est ni un arbitrage, ni un jugement La médiation s'appuie sur une conception dynamique des relations humaines et du tissu social... elle est un **PROCESSUS COOPERATIF** qui tend à favoriser les conditions du **DIALOGUE** pour faciliter la résolution non violente d'un conflit ou le prévenir... elle est une attitude d'ouverture et d'accueil, offrant un **ESPACE DE COMMUNICATION**, de **RESPONSABILISATION** et de **CREATIVITE**. »

'De la médiation en milieu scolaire' F. Rossetti-Herbelin

Faire ressortir les éléments en majuscules et insister sur les termes de coopération et de communication.

Activité 2 :

p.7 Situation-problème² (à débattre - 15 mn) :

La Cellule AQ de votre université est formée d'experts et de non experts. Vous cherchez à faire passer une idée mais il y a une certaine tension entre vous et certains de vos collègues. Chacun des participants cherche à faire adopter son point de vue. Quel style adoptez-vous ? Instructeur, négociateur, consultant ou facilitateur ? Justifier votre choix.

Il faut permettre aux RAQ de s'exprimer. L'objectif de l'exercice est de leur faire faire des choix et de prendre des décisions et de les défendre. Cependant, la position du consultant serait la plus appropriée.

Activité 3 :

p. 9 Gestion des conflits (à débattre : 15 mn):

Quel type de décision devriez-vous prendre dans le cas où :

1. Il y a accord sur les **objectifs d'une décision**, mais **désaccord sur les moyens** de les atteindre.
2. Il y a **désaccord sur les objectifs**, mais **accord sur les moyens**.
3. Il y a **désaccord sur les objectifs et sur les moyens**

1. Décision par consensus

2. Décision par consensus

¹ Ces réponses sont provisoires et sont donc potentiellement discutables. Tout est matière d'appréciation et de vision.

² A la différence d'une **situation d'exécution** où la personne connaît d'avance les procédures de résolution d'une question ou d'un problème, dans la **situation-problème** la personne doit faire des hypothèses de résolutions de problèmes, hypothèses qui doivent être testées pour trouver la bonne solution.

3. Agir en leader

Activité 4 (20 mn):

p. 19 Exercice 1

Lors d'une **réunion** dans une cellule Assurance Qualité vous vous heurtez à l'**incompréhension** d'un collègue, comment allez-vous communiquer avec cette personne qui semble freiner votre démarche explicative ?

Commencez par réduire le gap informationnel dont souffre votre partenaire pour qu'il saisisse la problématique soulevée. Accélérez les explications en allant à l'essentiel.

Exercice 2 :

Lors d'une **assemblée générale**, un de vos collègues vous **contredit** en rejetant systématiquement l'apport de l'Assurance Qualité dans l'amélioration des pratiques à l'université, quelle(s) stratégie(s) de communication pensez-vous utiliser ?

Développer d'abord une **écoute empathique** pour comprendre son raisonnement, pour réduire la tension et désamorcer le conflit potentiel. Puis déconstruire son argument pour lui faire saisir l'incohérence des éléments de sa démonstration.

Exercice 3 :

Est-ce que la pédagogie sera révolutionnée par l'emploi poussé des technologies de la communication ?

Évitez les positions extrêmes. Ni une merveille, ni un gadget. L'homme reste l'élément qui crée du sens et de la valeur ajoutée à l'outil technologique. L'expertise de l'utilisateur est essentielle.

Activité 5 :

p. 29 débat 15 mn:

Quels sont les avantages et les inconvénients du travail en équipe/en groupe ?

Avantages et inconvénients du travail en groupe (B. Camus 1995 : 37)

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<u>Dynamique de groupe</u> : Créativité ; échanges ; stimulation ; esprit critique	<u>Organisation</u> : Plus rigide ; nécessité d'un lieu accessible à tous
<u>Répartition des tâches</u> : Travail plus en profondeur d'un thème ; gestion du temps	<u>Équilibre</u> : Plus difficiles à établir par rapport aux tâches, aux motivations, aux caractères
<u>Expérience de vie en collectivité</u> : Épanouissement ; connaissance de soi ; connaissance des autres ; apprentissage de la tolérance de l'autorité, de l'exécution de la négociation, etc.	<u>Risques de conflit</u> : D'autant plus grands que l'échéance approche, (la pression « monte »). Les fortes personnalités ont beaucoup à apprendre d'une expérience de groupe
	<u>Nécessité d'aboutir à un document unique accepté par tous</u>