



ÉLÈVE

ENSEIGNANT

PARENT

DIRECTION
D'ÉCOLE

PERSONNEL DES
SERVICES COMPLÉMENTAIRES

AUTRES INTERVENANTS
SCOLAIRES

Il peut arriver parfois que, malgré de bonnes intentions, des différends ou des problèmes surviennent. La résolution d'un différend n'a rien à voir avec le fait de gagner ou de perdre. Elle concerne plutôt le fait de reconnaître et de répondre en tout temps aux besoins de mon enfant dans son environnement d'apprentissage. La volonté de résoudre le différend est nécessaire et des techniques existent pour le faire avec efficacité.

Attitudes favorisant la résolution d'un différend

- Rester calme.
- Être respectueux.
- S'en tenir au sujet (chacune des parties ne doit pas chercher à résoudre toutes les sources de différend au même moment. Il faut essayer d'en résoudre une à la fois).
- Suggérer un compromis ou une autre solution lorsqu'on est en désaccord (il ne faut pas seulement dire non à ce qui est dit, mais aussi proposer une alternative).

Processus de résolution d'un différend

<p>Étape 1 J'identifie la raison du différend qui concerne mon enfant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'identifie les éléments qui me laissent insatisfait. • Je perçois le différend comme un problème commun à résoudre et non comme un problème où il n'y a qu'un seul coupable. • Je m'en tiens au différend survenu et je ne porte pas de jugements sur la personnalité de l'autre personne impliquée.
<p>Étape 2 Je détermine qui est concerné par la situation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'identifie les personnes directement concernées par le différend et les plus susceptibles de pouvoir influencer sur le résultat du processus. • Je m'assure que ces personnes sont présentes. • Je perçois les personnes comme des partenaires à la résolution du différend et non comme des adversaires. • Si le différend est difficile à régler pacifiquement, je propose la présence d'un médiateur.
<p>Étape 3 Je fixe une rencontre si le différend survient à un autre moment que la rencontre de PI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je vais au-devant du problème en fixant une rencontre. • Je formule une demande précise pour essayer de régler la situation.
<p>Étape 4 J'expose la situation problématique et les besoins de mon enfant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je m'assure de présenter mon point de vue sur la situation de façon claire et précise. • J'utilise le message JE (voir l'outil P.3.2 <i>Comment communiquer efficacement lors la rencontre de PI de mon enfant?</i>). • Je m'assure que mon interlocuteur a bien compris le différend en validant la compréhension par des questions.
<p>Étape 5 Je considère le point de vue des personnes concernées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'écoute la perception de l'autre concernant le différend, sans l'interrompre. • Je reformule dans mes propres mots afin de vérifier ma compréhension • Je pose des questions pour clarifier, au besoin.
<p>Étape 6 Je recherche des solutions avec les personnes concernées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je m'assure de proposer des solutions réalistes qui tiennent compte des ressources disponibles. • J'énumère toutes les solutions auxquelles j'ai pensé. • Je laisse les autres énumérer les solutions envisagées. • Je laisse mon esprit ouvert aux différentes suggestions.

Étape 7

Je choisis avec les personnes concernées la meilleure solution pour mon enfant.

En collaboration avec les acteurs scolaires, nous choisissons la « meilleure solution » qui satisfait les deux parties, qui optimise les conséquences positives chez mon enfant et qui minimise les conséquences négatives.

Étape 8

Je collabore à la mise en place de la solution choisie.

Je m'assure de connaître :

- Les actions concrètes qui seront faites.
- Le rôle de chacun (qui fera quoi, quand et comment).
- La façon de communiquer qui me permettra de savoir si la solution choisie est bien implantée.
- Le moment où l'on évaluera la solution choisie.

Sources, tiré et adapté de :

Fédération des comités de parents du Québec (2011). *Guide d'accompagnement à l'intention des parents d'un enfant ayant des besoins particuliers*. Québec, Qc : Auteur. Repéré à <http://www.langagequebec.ca/asofiles/FCPQ%20brochure%20FR-2012-web.pdf>

Massé, L., Verreault, M. et Verret, C., avec la collaboration de Boudreault, F. et Lanaris, C. (2011). *Mieux vivre avec le TDAH à la maison : programme pour aider les parents à mieux composer avec le TDAH de leur enfant au quotidien*. Montréal, Qc : Chenelière Éducation.

Éducation, Citoyenneté et Jeunesse Manitoba (2004). *Un travail collectif : Guide de résolution efficace des problèmes à l'intention des écoles, familles et des collectivités*. Winnipeg, Manitoba : Ministre de l'Éducation, de la Citoyenneté et de la Jeunesse. Repéré à <https://www.edu.gov.mb.ca/m12/frpub/parents/resolution/docs/brochure.pdf>