

Les stratégies organisationnelles

Voyons quelques stratégies organisationnelles que vous pourriez tenter de mettre en place en stage pour favoriser un bon environnement de travail qui **réduira les mésententes et le stress**. La mise en place des stratégies suivantes nécessitera une communication étroite entre vous et votre stagiaire.

Établir les bases des relations interpersonnelles

- Valoriser les stagiaires et être reconnaissant pour les efforts fournis
- Favoriser l'entraide entre le stagiaire et les professionnels du milieu
- Déterminer des modes de communication efficaces
- Instaurer un climat positif en favorisant une communication ouverte

Créer un environnement de travail favorable

- Mettre à la disposition du stagiaire les ressources matérielles nécessaires pour maximiser l'apprentissage en stage selon les besoins exprimés
- Adapter la charge de travail de votre stagiaire en fonction de ses habiletés et du temps alloué
- Mettre à la disposition du stagiaire un endroit sûr pour la tenue des rencontres en cas de conflit
- Diminuer les bruits, risques d'accident, etc.

Clarifier les tâches

- Discuter des attentes dès le début du stage. (Voir l'outil « **Liste des attentes vis-à-vis le stagiaire** » à votre panier.) Cet outil permet entre autres à votre stagiaire de comprendre vos exigences et celles du milieu. Il limite les malentendus, les erreurs de jugement ainsi que les conflits avec le superviseur.
- Définir les aspects logistiques, la manière d'effectuer les tâches
- Définir des buts mesurables (voir les outils « **Méthodes SMART et ABCDE** » et « **Taxonomie des objectifs pédagogiques** » à votre panier)
- Respecter le niveau de compétence de l'individu pour lui assigner les tâches

Fournir des stratégies formelles à la gestion de conflits

- Établir un protocole clair de gestion de conflits avec votre stagiaire et le lui présenter dès le début du stage. Discuter avec le stagiaire des stratégies interpersonnelles. Veut-on privilégier le DESC? La carte? Le cercle de parole? N'oubliez pas que ces outils sont disponibles dans votre panier.
- Offrir de la formation en lien avec :
 - les compétences communicationnelles
 - le travail d'équipe

Valoriser le développement professionnel

- Offrir l'occasion de progresser par l'entremise de défis appropriés au niveau du stagiaire
- Offrir des stratégies formelles pour donner de la **rétroaction constructive**
- Permettre plus d'autonomie aux stagiaires qui démontrent de bonnes compétences

Mettre à disposition un service de médiation pour le stagiaire

Dans les cas où il existe une divergence extrême d'idées, un manque d'engagement pour résoudre le conflit, ou l'atteinte de la phase de coercition (unité 3 : dynamique d'évolution du conflit), une tierce personne devra considérer la situation et aider les différentes parties à trouver un terrain d'entente (Baird et Mollen, 2019; Mimeault et Sylvain n.d.)

La médiation est un processus par lequel **une partie externe, le médiateur, assiste les autres parties vivant un conflit à atteindre un terrain d'entente**. Dans les cas de conflits survenant en contexte de stage, le médiateur pourrait, par exemple, **être la personne responsable des stages de l'institution d'enseignement**.

Le médiateur est neutre et impartial. Sa tâche consiste à :

- Chapeauter le processus de résolution de conflits
- Démontrer une attitude souple et dynamique qui vise à écouter les différentes parties
- Apporter un jugement critique, faciliter ou modérer les discussions, aiguiller, offrir des moyens, gérer le temps, etc.
- Permettre aux parties de partager leurs expériences et points de vue dans un environnement sûr, sans se faire interrompre

Il n'est pas là pour dire quoi faire, blâmer, proposer des solutions, ni forcer la prise de décision.

(Admo, 2014; Almost *et al.*, 2016; Brinkert, 2010; Kim, Bochatay *et al.*, 2017; Liddle, 2017)