

Gérer les conversations difficiles

Redirection

Dirigez-les vers un-e spécialiste ou décisionnaire bien informé-e.

À utiliser lorsque : vous n'avez pas l'autorité pour prendre une décision ou les connaissances requises pour fournir une réponse éclairée.

À éviter lorsque : vous anticipez que la question passera entre les mailles du filet ou qu'elle sera bloquée; une réponse est nécessaire immédiatement.

Partager

Partagez une ressource pertinente provenant d'une source fiable, comme un blogue, une vidéo, une brochure, un dépliant ou un livre.

À utiliser lorsque : il y a une réelle volonté de s'informer; une information bien précise est demandée.

À éviter : en cas de manque de temps ou d'intérêt, ou si la personne cherche du lien humain.

Garder la tête haute

Ne laissez pas la conversation s'embrouiller. Énoncez vos principes éthiques de manière claire, succincte et inébranlable.

À utiliser lorsque : vous savez que le travail est bien fait et fondé sur des données probantes; vous voulez devancer les interactions de mauvaise foi.

À éviter lorsque : vous n'êtes pas personnellement convaincu-e du lien entre la théorie et la pratique.

Déférer

S'en remettre à la législation en vigueur.

À utiliser lorsque : vous voulez communiquer des informations claires et cohérentes; vos propres connaissances sont encore en cours d'acquisition; vous voulez écarter les sentiments et les opinions de la situation.

À éviter lorsque : vous savez que la personne fait peu confiance au système.

Approfondir

Entretenez votre curiosité. Posez des questions qui aident à révéler les espoirs, les craintes et les hypothèses – les leurs ainsi que les vôtres!

À utiliser lorsque : vous pensez qu'il existe un potentiel de conversation en profondeur et vous en avez la capacité; vous préférez une approche relationnelle.

À éviter lorsque : vous risquez de donner une plateforme à un discours nuisible.

Hocher la tête

Parfois, il suffit d'écouter et de dire à la personne que son inquiétude est prise en compte.

À utiliser lorsque : vous ne pensez pas pouvoir progresser ou gagner la confiance de la personne; la personne n'a pas de pouvoir de décision ni de contrôle.

À éviter lorsque : il existe un risque de préjudice ou d'escalade si le point de vue de la personne est validé.



Gérer les conversations difficiles

Exemples de situations délicates

Entraînez-vous à utiliser l'une des 6 stratégies de réponse.

Sortie éducative

Une excursion avec une nuitée a été annoncée pour votre classe de 6e année, dont fait partie une élève qui a effectué une transition sociale et s'identifie en tant que fille. Avant d'avoir pu consulter cette élève, sa famille et le personnel administratif pour savoir où elle dormira, un parent agité vient vous demander si vous allez « protéger » les autres filles de la classe pendant cette excursion. Cinq chalets collectifs sont affectés aux élèves. Tous les hébergements privés sur le site sont actuellement affectés au personnel enseignant et au personnel d'accompagnement.

Comment abordez-vous la conversation avec ce parent?

Comment prenez-vous les décisions concernant la répartition des hébergements?

Qu'est-ce qui pourrait être différent si une variété d'hébergements était disponible?

Interagir avec les parents

Pendant la Semaine de la fierté en juin, l'AGS de l'école organise de petits moments éducatifs qui sont diffusés pendant les annonces quotidiennes, comme des définitions de l'acronyme 2ELGBTQ. Un parent vous fait part de ses réserves concernant ce qu'a appris son enfant. Selon lui, il s'agit d'informations à réserver à l'éducation à la santé sexuelle, qui ne devrait pas être obligatoire.

Que répondez-vous?

Salle du personnel

Alors que vous prenez une pause dans la salle du personnel, un collègue fait une blague sur les identités des élèves en levant les yeux au ciel. Votre collègue scrute la salle, à la recherche d'un auditoire réceptif. Vous savez qu'au moins un autre collègue est gai.

Lancez-vous une conversation? Que dites-vous?

Toilettes

Une élève vous confie qu'elle n'est pas à l'aise avec le fait qu'une camarade transgenre ait accès aux mêmes toilettes communes qu'elle. Elle fait partie d'une minorité religieuse et affirme que cela va à l'encontre de ses coutumes et croyances religieuses. L'école dispose d'une toilette individuelle sans distinction de genre.

Que répondez-vous à cette élève?

Bulletin scolaire

Un élève en dernière année du secondaire a demandé que son nom et ses pronoms soient officiellement mis à jour dans le dossier scolaire. Cela modifierait ce qui apparaît sur les bulletins scolaires et les correspondances, et vous savez que ses parents ne sont pas favorables au changement d'identité de leur enfant.

Comment prenez-vous cette décision?

Comment gérez-vous les conversations avec cet élève et ses parents?

