

Section 03 : Les communautés virtuelles de pratique

1. Description

Dans cette section, nous aborderons les concepts fondamentaux liés aux communautés virtuelles de pratique.

Au cours de la première séquence, nous explorerons la nature de ces entités en ligne et leurs spécificités. Nous mettrons en lumière, par le biais d'activités variées, les caractéristiques qui les distinguent des modèles traditionnels de pratiques communautaires.

Lors de la deuxième séquence, nous plongerons dans l'univers des outils numériques. Nous identifierons les plus utilisés, nous les classerons selon leurs champs d'application, et nous examinerons leur rôle crucial dans le renforcement de la communication, du partage et de la collaboration au sein de ces communautés.

Ensemble, ces deux volets offriront une compréhension approfondie des dynamiques des communautés virtuelles de pratique, tout en soulignant leur pertinence et leur impact dans le domaine éducatif et professionnel

2. Tableau des ressources

Connaissances (<i>Savoirs</i>)	Habilités (<i>Savoir-faire</i>)	Attitudes (<i>Savoir-être</i>)
Les participants développeront leur compréhension sur : <ul style="list-style-type: none">• Les communautés virtuelles de pratique ;• Leurs spécificités ;• Les outils numériques appropriés.	Les participants seront capables de/d': <ul style="list-style-type: none">• Définir une communauté virtuelle de pratique ;• Identifier ses spécificités ;• Nommer, identifier et catégoriser quelques outils numériques appropriés à ces communautés.	<ul style="list-style-type: none">• Ouverture et participation active;• Respect des opinions et de la diversité;• Collaboration et entraide;• Engagement actif dans la communauté.

3. Indicateurs d'acquisition

- Les participants définissent une communauté virtuelle de pratique ;
- Les participants nomment, identifient et catégorisent quelques outils numériques de collaboration, d'échange et de partage.

4. Séquences d'apprentissage

4.1 Introduction aux communautés virtuelles de pratique :

4.1.1 Objectifs

A la fin de cette séquence, les participants seront capables de/d' :

- Définir un conflit en milieu scolaire ;
- Identifier les aspects positifs et négatifs d'un conflit ;
- Identifier les stades de développement d'un conflit.

4.1.2 Activités proposées

4.1.2.1 *Activité N° 1 : Définition des communautés virtuelles de pratique.*

- **Consigne** : En vous basant sur le texte ci-dessous, choisissez la bonne réponse pour chaque énoncé proposé :

La communauté virtuelle de pratique se distingue par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'Internet pour faciliter la communication entre ses membres. Les échanges peuvent être synchrones ou asynchrones pour surmonter les contraintes de distance et de temps. Internet permet non seulement une communication sans contraintes spatio-temporelles, mais aussi la conservation des échanges écrits, favorisant la réification selon Wenger (1998).

Les traces laissées par les échanges écrits jouent un rôle crucial dans l'évolution de la communauté virtuelle de pratique, selon Anderson (1980). Elles manifestent l'intentionnalité, servent de base pour approfondir les discussions et résoudre des problèmes, et offrent l'occasion de réfléchir collectivement pour faire progresser la communauté sur le plan réflexif et conceptuel.

Les outils principaux utilisés dans les communautés virtuelles de pratique incluent le courriel pour une communication régulière et la conservation des écrits, le forum électronique pour consigner la mémoire collective, et la vidéo-conférence pour compléter les échanges asynchrones majoritaires. De plus, les pages de communautés virtuelles sur des plateformes comme Facebook offrent un espace informel pour le partage de connaissances et la résolution collective de problèmes.

En favorisant le travail coopératif et collaboratif, les communautés virtuelles de pratique permettent le développement de connaissances collectives et la progression continue des membres, en faisant de la formation continue un aspect essentiel de ces communautés.

(D'après le site :

https://wiki.telug.ca/wikitedia/index.php/Communaut%C3%A9_de_pratique_virtuelle)

- 1. Qu'est-ce qui distingue la communauté virtuelle de pratique ?**
 - a. L'utilisation exclusive de la vidéo-conférence
 - b. L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'Internet
 - c. La conservation des échanges
- 2. Pourquoi les échanges dans la communauté virtuelle de pratique peuvent-ils être synchrones ou asynchrones ?**
 - a. Pour augmenter la complexité des discussions
 - b. Pour surmonter les contraintes de distance et de temps
 - c. Pour rendre les échanges plus difficiles à suivre
- 3. Quel rôle jouent les traces laissées par les échanges écrits ?**
 - a. Elles n'ont aucun rôle particulier
 - b. Elles manifestent l'intentionnalité, servent de base pour approfondir les discussions et résoudre des problèmes
 - c. Elles sont utilisées uniquement à des fins de surveillance
- 4. Pourquoi les pages de communautés virtuelles sur des plateformes comme Facebook sont-elles importantes ?**
 - a. Pour restreindre l'accès à l'information
 - b. Pour offrir un espace informel pour le partage de connaissances et la résolution collective de problèmes
 - c. Pour limiter la communication entre les membres
- 5. Quel rôle jouent les communautés virtuelles de pratique dans le développement des connaissances collectives des membres ?**
 - a. Elles limitent le partage de connaissances
 - b. Elles favorisent le travail individuel
 - c. Elles permettent le développement de connaissances collectives
- 6. Pourquoi la formation continue est-elle considérée comme un aspect essentiel des communautés virtuelles de pratique ?**
 - a. Pour limiter le développement des membres
 - b. Pour s'assurer que les membres restent dans leur domaine d'expertise initial
 - c. Pour permettre la progression continue des membres

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.1.2.2 *Activité N° 2 : Quelques spécificités des communautés virtuelles de pratique*

- **Consigne** : Pour chaque affirmation suivante, indiquez si elle est vraie ou fausse en choisissant la réponse appropriée.

Enoncés	Vrai	Faux
1. Les interactions sont principalement en face à face.		
2. La documentation collaborative inclut généralement des documents partagés, des wikis et des bases de connaissances.		
3. Les membres doivent être géographiquement proches pour assurer une communication efficace.		
4. On utilise des outils spécifiques pour animer les discussions et faciliter les activités proposées.		
5. Les membres peuvent être dispersés à travers le monde.		
6. Les échanges asynchrones se déroulent en temps réel.		
7. Les membres participent uniquement pendant des horaires prédéfinis.		
8. Les plateformes en ligne sont indispensables pour faciliter les échanges, le partage de ressources et la collaboration entre les membres.		
9. Les échanges synchrones se déroulent en temps réel.		
10. Les mesures d'engagement comprennent la participation aux discussions, la création de contenu et la fréquence de connexion.		

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.1.2.3 *Activité N° 3 : Etude de cas : Une communauté virtuelle de pratique*

- **Situation** : Le modérateur de la communauté virtuelle de pratique créée par un groupe d'enseignants d'histoire et baptisée : « E-Histcom » s'exprime au micro d'une chaîne de radio locale :
- **Consigne** : Lisez attentivement le texte ci-dessus, et complétez le tableau suivant:

Notre communauté virtuelle de pratique a été initiée par la direction de notre lycée en vue de développer nos pratiques enseignantes en nous aidant mutuellement. Nous étions trois professeurs d'histoire à répondre favorablement à cette initiative, et nous sommes à présent une vraie communauté dispersée à travers le monde, favorisant ainsi une diversité géographique et culturelle enrichissante.

Nos échanges se font en ligne dans des groupes de discussion, de sessions de chat, de webinaires, etc. Ces discussions se déroulent de manière synchrone au cours de séances de chat et de réunions virtuelles, et de manière asynchrone via le courriel et la messagerie interne de notre communauté.

Nous menons des projets collaboratifs facilités par l'utilisation de divers outils dédiés tels que le wiki, les sondages en ligne, les espaces de stockage... Toutes nos activités sont accessibles à tous les membres sans aucune contrainte spatio-temporelle.

Enfin, une bonne nouvelle pour notre communauté E-Histcom, il s'agit de la mise en ligne de notre plateforme de formation qui va nous permettre de proposer des cours entiers à distance pour un large public.

Emergence	Spontanée		Intentionnelle		
Interactions	En ligne		En face à face		
Accessibilité	Locale		Mondiale		
Echanges	Synchrones		Asynchrones		
Plateforme dédiée	Oui		Non		
Collaboration en ligne	Oui		Non		
Utilisation d'outils de collaboration	Oui		Non		
Flexibilité temporelle	Oui		Non		
Stade de développement	1	2	3	4	5

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.1.3 Synthèse de la séquence

Au cours de cette séquence dédiée aux communautés virtuelles de pratique, nous avons introduit ce concept émergent et mis en relief ses contours.

Nous avons débuté par définir les communautés virtuelles de pratique en tant qu'entités en ligne où des individus partageant un intérêt commun se connectent, collaborent et échangent des connaissances dans un environnement virtuel. Cette définition a mis en lumière la distinction de ces communautés par rapport aux modèles traditionnels de pratiques communautaires.

Par la suite, à travers des activités et une étude de cas, nous avons identifié et examiné les spécificités qui définissent les communautés virtuelles de pratique. Le caractère en ligne des interactions a été mis en avant, et la nécessité d'utiliser des plateformes numériques spécifiques telles que des réseaux sociaux et des espaces de collaboration a été soulignée.

Nous avons également mis en exergue le rôle crucial des technologies numériques dans le travail collaboratif en ligne, ainsi que dans les échanges asynchrones et synchrones entre les membres de la communauté.

En somme, cette séquence a posé les bases fondamentales pour la compréhension des communautés virtuelles de pratique, tout en soulignant leur potentiel inestimable dans le développement des bonnes pratiques enseignantes.

4.2 Présentation d'outils numériques de communication, de collaboration et de partage :

4.2.1 Objectif

A la fin de cette séquence, les participants seront capables de/d' :

- Adopter une stratégie et une démarche appropriée dans la résolution de conflits rencontrés dans des situations en classe.

4.2.2 Activités proposées :

4.2.2.1 *Activité N° 1 : Informer, diffuser et partager.*

- **Support** : Typologie des outils numériques de communication
- **Consigne** : Indiquez dans le tableau suivant au moins un exemple d'application, de logiciel ou de plateforme pour chaque type en matière de communication en ligne :

Types	Exemples
Applications de messagerie instantanée : Elles permettent d'envoyer des messages texte, des images, des vidéos ou des fichiers en temps réel. Des groupes de discussion peuvent être créés pour faciliter la communication entre plusieurs personnes. Ces applications offrent également des fonctionnalités de visioconférence pour des échanges en direct.	
Réseaux sociaux : Ils sont des plateformes en ligne où les utilisateurs peuvent créer des profils, partager du contenu, interagir avec d'autres utilisateurs et suivre des pages ou des comptes spécifiques. Les informations peuvent être diffusées en publiant des messages, des images, des vidéos ou des liens vers des articles. Les utilisateurs peuvent interagir, commentant ou partageant le contenu.	
Webinaires : Ils sont des séminaires en ligne qui permettent de diffuser des présentations, des formations ou des discussions en direct. Les participants peuvent poser des questions, interagir avec les intervenants et échanger des idées en temps réel. Les webinaires peuvent être enregistrés et partagés ultérieurement avec un public plus large.	

Types	Exemples
<p>Blogs : Ils sont des sites web qui permettent aux auteurs de publier régulièrement des articles sur des sujets spécifiques. Les lecteurs peuvent consulter ces articles, les commenter et les partager sur d'autres plateformes. Les blogs permettent de partager des connaissances, des idées et des opinions avec un large public.</p>	
<p>Newsletters : Elles sont des emails envoyés régulièrement à une liste d'abonnés. Elles contiennent des informations, des actualités, des promotions ou des mises à jour sur un sujet spécifique. Les abonnés peuvent s'inscrire volontairement pour recevoir ces emails et peuvent se désabonner à tout moment.</p>	

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.2.2.2 *Activité N° 2 : Contrôle de connaissances*

- **Consigne** : Choisissez la bonne réponse pour chaque énoncé proposé :

- 1. Quel outil est principalement utilisé pour des échanges rapides et informels entre enseignants ?**
 - a) Moodle
 - b) WhatsApp
 - c) Google Drive
 - d) Microsoft Teams

- 2. Quelle plateforme est couramment utilisée pour organiser des réunions virtuelles et des webinaires dans le domaine éducatif ?**
 - a) Instagram
 - b) Zoom
 - c) Trello
 - d) Edmodo

- 3. Quel outil est souvent utilisé pour le stockage centralisé et le partage de ressources pédagogiques en ligne ?**
 - a) Dropbox
 - b) Twitter
 - c) LinkedIn
 - d) Pinterest

- 4. Quelle plateforme est connue pour faciliter la création de cours en ligne interactifs et la gestion des élèves ?**
 - a) WhatsApp
 - b) Moodle
 - c) Snapchat
 - d) Google Docs

- 5. Quel outil favorise la collaboration sur des projets interdisciplinaires en offrant des fonctionnalités de gestion de projet ?**
 - a) Slack
 - b) Microsoft Word
 - c) Kahoot !
 - d) Flipgrid

- 6. Quel réseau social éducatif permet aux enseignants de créer des espaces virtuels pour le partage d'idées et la collaboration avec les élèves ?**
- a) Facebook
 - b) LinkedIn
 - c) Edmodo
 - d) X
- 7. Quel outil est souvent utilisé pour créer des blogs éducatifs, favorisant le partage d'articles et d'idées pédagogiques ?**
- a) WordPress
 - b) TikTok
 - c) Pinterest
 - d) Snapchat
- 8. Quel outil pourrait être utilisé pour élaborer des questionnaires ?**
- a) Google Forms
 - b) Microsoft Excel
 - c) Adobe Photoshop
 - d) Zoom
- 9. Quel outil est couramment utilisé pour organiser des discussions asynchrones et partager des idées au sein d'une communauté éducative ?**
- a) Instagram
 - b) Snapchat
 - c) Google Classroom
 - d) X
- 10. Quel service de visioconférence est populaire pour les réunions éducatives en temps réel et les sessions de questions-réponses avec les élèves ?**
- a) Kahoot !
 - b) Zoom
 - c) WhatsApp
 - d) Moodle

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.2.2.3 Activité N° 3 : Taxonomie de classification d'outils numériques

- **Situation** : Une communauté de pratique a décidé de se doter de quelques outils numériques pour ses besoins en matière de communication, de collaboration et de partage. Ces outils seront mis à la disposition de ses membres et utilisés conformément aux situations suivantes : **Même moment/ Même endroit, Même moment/ Endroits différents, Moments différents/ Même endroit et Moments différents/ Endroits différents.**
- **Consigne** : Complétez le tableau ci-dessous en indiquant les outils appropriés pour chaque situation spécifique :

Situations	Outils technologiques appropriés
<p>Même moment, même endroit</p> 	•
<p>Même moment, endroits différents</p> 	•
<p>Moments différents, même endroit</p> 	•
<p>Moments différents, endroits différents</p> 	•

Inspiré de : *Travailler, apprendre et collaborer en réseau.* © CEFRIO

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.2.3 Synthèse de la séquence

Nous avons consacré cette séquence à explorer divers outils numériques essentiels destinés à renforcer la communication, le partage et la collaboration au sein des communautés virtuelles de pratique. À travers des activités variées, nous avons identifié les outils les plus couramment utilisés et exploré leurs différentes applications.

Dans le domaine de la communication, qui joue un rôle central dans l'animation d'une communauté virtuelle de pratique, nous avons mis en avant les outils dédiés aux deux types d'interactions : synchrones et asynchrones. Les applications de messagerie et de discussions instantanées ont été présentées comme des moyens efficaces pour des échanges en temps réel, favorisant ainsi la résolution collective des problèmes.

Les réseaux sociaux ont été soulignés comme des plateformes propices au partage de ressources, à la diffusion d'informations et à la création d'une identité commune. Nous avons également examiné les webinaires, offrant une approche interactive pour la diffusion de présentations, de formations et de discussions en direct. Les blogs et les newsletters ont été présentés comme des moyens plus formels pour partager des articles, des actualités et des mises à jour régulières, renforçant ainsi la communication au fil du temps.

Notre exploration s'est ensuite orientée vers les outils de collaboration en ligne, mettant particulièrement l'accent sur l'importance des espaces de travail collaboratifs. Il est crucial de souligner que, compte tenu du nombre et de la diversité des outils disponibles aujourd'hui, couvrant différentes facettes de l'interaction en ligne, un choix réfléchi et raisonné des applications, logiciels et plateformes est nécessaire. Ces choix doivent être alignés sur les besoins réels et les attentes authentiques de la communauté.

En résumé, cette séquence a mis en lumière l'importance cruciale de ces outils dans le contexte éducatif, où le partage de connaissances et la collaboration entre enseignants sont des éléments clés du développement professionnel.

4.3 Stratégies de gestion et résolution des conflits

4.3.1 Objectif

A la fin de cette séquence, les participants seront capables de/d' :

- Adopter une stratégie et une démarche appropriée dans la résolution de conflits rencontrés dans des situations en classe.

4.3.2 Activités proposées

4.3.2.1 *Activité N° 1 : Différents modes de gestion d'un conflit en milieu scolaire*

▪ **Support 1**

Pour résoudre les conflits en milieu scolaire, l'enseignant peut faire recours aux modes ou styles de gestion suivants :

- **L'arbitrage** : une personne étrangère est choisie dans ce cas par les deux parties pour traiter le problème et elles conviennent de se conformer à sa décision. La neutralité est le critère fondamental de choix de la personne étrangère.
- **La négociation** : les deux parties s'accordent elles-mêmes sur leurs différences. Ce style favorise la logique du « je gagne, tu gagnes ».
- **La médiation** : c'est une forme de négociation dans laquelle les parties conflictuelles conviennent de résoudre le conflit de manière permanente en prenant elles-mêmes les décisions nécessaires. Elles choisissent un médiateur qui a pour rôle d'accompagner le processus. Il réunit les protagonistes, instaure le dialogue entre eux, travaille à aboutir à une solution en privilégiant la logique du gagnant-gagnant.

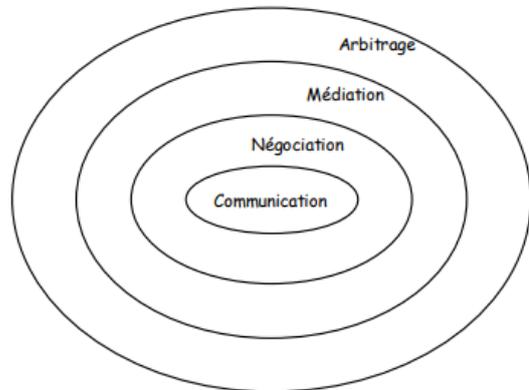
En milieu scolaire, ces modes ou styles de gestion des conflits s'avèrent les plus avantageux. L'enseignant doit adopter le style approprié à chaque situation conflictuelle.

https://apprendre.auf.org/wp-content/uploads/2021/08/BF_Eqame2_M3_U2_conflits.pdf

▪ Support 2

Différents niveaux de gestion de conflit

Pour résoudre des conflits, nous distinguons des niveaux différents : communiquer, négocier et faire appel à un médiateur. Ces niveaux s'incluent l'un dans l'autre. Il est évident que sans une communication de qualité aucune négociation, ni médiation ne peuvent être entreprises. De même avant d'en arriver à faire appel à un médiateur, peut-être peut-on essayer de négocier ensemble une solution... Un dernier niveau est celui qui tranche : il s'agit de l'arbitrage, en fonction des règlements établis.



https://escin.fr/wa_files/COURS_20mr_20Imbach.pdf

- **Consigne** : Complétez le tableau suivant pour résumer et organiser les informations clés fournies dans le texte ci-haut sur les modes de résolution des conflits en milieu scolaire :

Mode de résolution des conflits	Acteurs impliqués	Caractéristiques	Avantages	Recommandations pour l'enseignant
L'arbitrage	•	•	•	•
La médiation	•	•	•	•
La négociation	•	•	•	•

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.3.2.2 *Activité N° 2 : Résolution d'un conflit en milieu scolaire*

▪ **Situation**

Deux élèves, Fatima et Aïcha, sont en désaccord quant à la répartition des tâches au sein de leur groupe pour un projet de classe. Fatima exprime le sentiment que la contribution d'Aïcha n'est pas suffisante, tandis qu'Aïcha soutient qu'elle s'investit pleinement dans le travail.

Leur désaccord s'est intensifié, entraînant un conflit qui entraîne des répercussions négatives sur la relation entre les deux filles. Sensible à la dynamique du groupe, leur enseignant décide d'intervenir pour favoriser une résolution constructive du conflit.

▪ **Support 1**

Une négociation est une rencontre entre les différents protagonistes du conflit pour essayer ensemble de trouver une solution satisfaisante pour chacun. Pour être constructive, la négociation doit prendre en compte les besoins de toutes les parties en présence. Bien souvent chacune des parties arrive à la négociation avec des prises de position, des solutions qui défendent ses intérêts et besoins. C'est ce qui se passe en diplomatie traditionnelle où la négociation s'articule autour des positions de chacun. Le résultat est alors perçu comme étant tributaire du pouvoir et de la ruse du négociateur. Il sera un compromis où chacun n'aura pas perdu trop de plumes par rapport à sa prise de position première.

Pour obtenir un résultat durable, tenons plutôt compte des préoccupations profondes des parties en présence. La négociation basée sur les besoins met l'accent sur la satisfaction des avantages individuels de chacune des parties. Ainsi, les parties expriment leurs intérêts et besoins réels. Au-delà de ce qui est exprimé au cours de la négociation se trouvent les enjeux des parties c'est-à-dire ce que la négociation une fois achevée leur permettra de faire ou d'être. Ces enjeux sont rarement exprimés explicitement, mais sous-tendent les énergies mobilisées dans la négociation.

Quelques conseils pour aborder une négociation :

- Clarifier ses besoins et ses objectifs de négociation
- Avoir conscience de ses enjeux
- Evaluer ses propres intentions relationnelles vis à vis de l'autre partie

Avoir l'esprit ouvert pour trouver une solution sous un angle nouveau (sortir des sentiers battus).

6è Education - F Fougnerie et J Van Causenbroeck

▪ **Support 2**

Concrètement, lors de la médiation

Le médiateur doit

- instaurer une procédure et une bonne communication, (voir différents niveaux de gestion de conflit)
- imposer que chaque partie lui adresse la parole et ne parle pas directement à la partie adverse (veiller donc à une bonne disposition spatiale des personnes)
- rappeler souvent l'intérêt que chaque partie a à résoudre le conflit
- montrer qu'il a bien compris en synthétisant les propos de chacun
- reformuler positivement tous les propos, relever tout ce qui est positif
- accepter le silence : les participants peuvent le mettre à profit pour trouver des idées de solution
- accorder un même temps de parole à chacun
- transposer le conflit dans un autre cadre pour le rendre moins virulent, une petite note d'humour peut parfois aussi être la bienvenue
- veiller à ce que la médiation se déroule dans un cadre neutre

6^èe Education - F Foguette et J Van Causenbroeck

- **Consigne** : Choisissez un mode de résolutions des conflits en milieu scolaire parmi « La négociation » et « La médiation », et appliquez-le à la situation proposée en vous appuyant sur les supports fournis.

Mode de résolution du conflit retenu :	
Acteurs impliqués :	
Description du processus de la négociation / la médiation :	
Résultat de la négociation / la médiation :	

NB) Partagez vos réponses avec vos collègues pour approfondir votre compréhension des différents modes de résolutions des conflits.

4.3.2.3 *Activité N° 3 : Etapes de résolution d'un conflit*

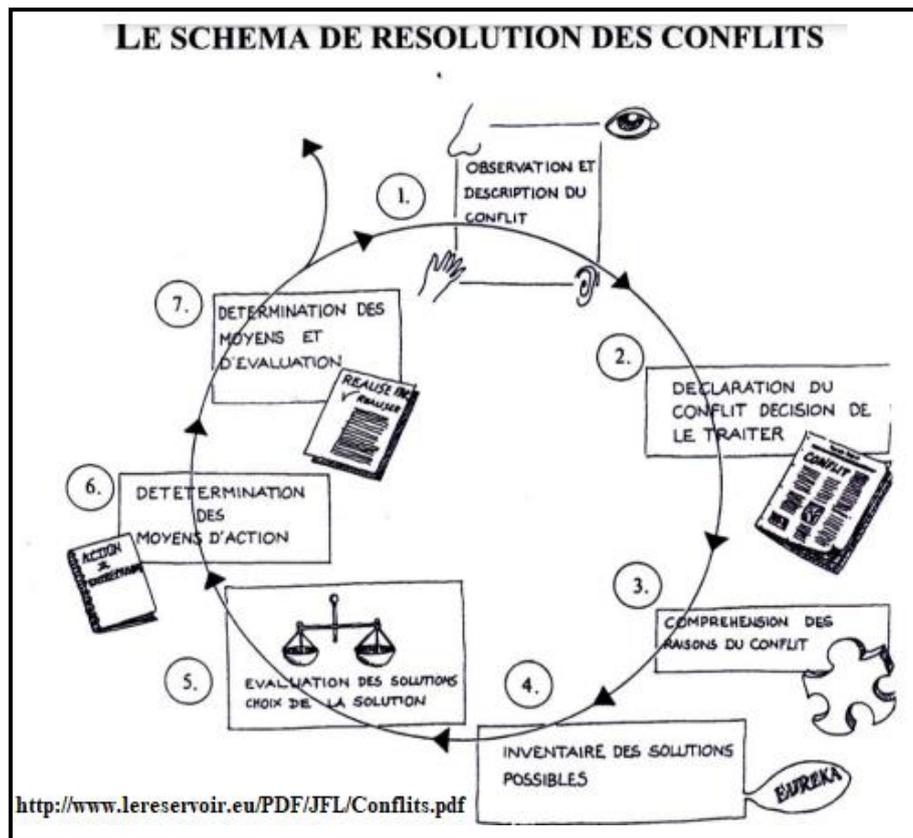
- **Situation** : Dans une classe de primaire, deux élèves sont en désaccord sur la répartition des responsabilités lors d'un projet de groupe portant sur l'environnement.

Démarche adoptée par l'enseignante :

L'enseignante observe des signes de tension entre les deux élèves, pendant une séance de travail en groupe. Ils ne communiquent pas efficacement et semblent perdus. Elle convoque les deux élèves pour discuter de leur projet. Elle les encourage à exprimer leurs sentiments et leurs préoccupations. Les élèves indiquent qu'ils ne sont pas d'accord sur l'attribution des responsabilités au sein du projet. L'enseignante facilite une discussion pour comprendre les perspectives de chacun. Le premier élève veut se concentrer sur la recherche, tandis que son camarade préfère se charger de la création visuelle du projet. L'enseignante pose des questions pour approfondir leur compréhension mutuelle. Les élèves, avec l'aide de l'enseignante, explorent des solutions potentielles. Ils discutent de la possibilité d'alterner les responsabilités.

Les deux élèves prennent la décision en commun accord d'exécuter les tâches de la recherche et de la création visuelle à tour de rôle. Ils élaborent un échéancier détaillé pour assurer une répartition équitable des responsabilités tout au long du projet. Ils mettent en œuvre leur décision en suivant l'échéancier établi. Ils travaillent de manière collaborative, combinant leurs forces pour mener à bien le projet. L'enseignante assure un suivi régulier pour s'assurer que le plan d'action est mis en œuvre. Elle évalue la qualité de la collaboration entre les deux élèves, prête à intervenir en cas de besoin.

- **Support** : Schéma illustrant une démarche de résolution des conflits.
- **Consigne** : En vous basant sur le schéma suivant illustrant une démarche de résolution de conflits, complétez le tableau ci-dessous en identifiant les actions inhérentes à chaque étape fournies dans le texte ci-dessous :



Etapas	Actions entreprises
Observation et description du conflit	
Déclaration du conflit et décision de le traiter	
Compréhension des raisons du conflit	
Inventaire des solutions possibles	
Evaluation des solutions et choix de la solution	
Détermination des moyens d'action	
Evaluation	

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.3.3 Synthèse de la séquence

Au cours de cette séquence, nous avons abordé d'une manière approfondie la gestion des conflits en milieu scolaire. Notre objectif était de doter les participants d'outils pratiques pour comprendre, gérer et résoudre efficacement les conflits inhérents à leur profession.

Nous avons exploré différents styles ou modes de gestion d'un conflit. L'accent a été mis particulièrement sur les trois stratégies suivantes : la négociation, la médiation et l'arbitrage, avec une attention particulière portée sur les acteurs impliqués et les modalités de fonctionnement propres à chacune. Néanmoins, nous avons insisté sur le rôle crucial d'une communication de qualité et positive pour désamorcer les conflits et favoriser une compréhension mutuelle des besoins des parties concernées.

Les étapes de résolution des conflits ont été détaillées, mettant en lumière la nécessité de comprendre le conflit, de rechercher des solutions, puis de mettre en œuvre et évaluer ces solutions.

La séquence s'est appuyée sur une approche pratique, intégrant des études de cas réalistes et des exercices de simulation de conflits afin de permettre aux participants de mettre en pratique les stratégies discutées et de renforcer leurs compétences de résolution de conflits.

5. Évaluation des apprentissages

▪ Situation proposée

Une communauté virtuelle de pratique en enseignement a décidé de choisir entre deux plateformes de visioconférence, à savoir Google Meet et Zoom. Examinez attentivement le tableau comparatif des deux options ci-dessous :

FONCTIONNALITÉ	GOOGLE MEET	ZOOM
Tarifs	Particuliers : Gratuit Organisations : À partir de 6 \$/mois par utilisateur	Particuliers : Gratuit Organisations : À partir de 15 \$/mois par utilisateur
Taille maximale des réunions	100 participants (plan gratuit) 250 participants (plans payants)	100 participants (plan gratuit) 1 000 participants (plans payants)
Durée de la réunion	1 heure (plan gratuit) Illimitée (plans payants)	40 minutes (plan gratuit) Illimitée (plans payants)
Paramètres vidéo	Résolution vidéo, fréquence d'images et éclairage réglables	Résolution vidéo, fréquence d'images et éclairage réglables, ainsi que des paramètres plus avancés tels que la compensation en cas de faible luminosité
Qualité vidéo	Excellente qualité vidéo, même sur les connexions à faible bande passante	Excellente qualité vidéo, même sur les connexions à faible bande passante
Qualité audio	Excellente qualité audio, avec annulation du bruit et suppression de l'écho	Excellente qualité audio, avec annulation du bruit et suppression de l'écho

FONCTIONNALITÉ	GOOGLE MEET	ZOOM
Partage d'écran	Oui	Oui
Enregistrement	Oui	Oui
Salle d'attente	Oui	Oui
Salles de repos	Oui	Oui
Messagerie privée	Non	Oui
Transcription en direct	Oui	Oui
Sous-titrage en direct et sous-titres	Oui	Oui
Tableau blanc	Oui	Oui
Sondages	Oui	Oui
Intégration	Étroitement intégré à Google Workspace et à plusieurs applications tierces	Intégration avec plus de 1 500 applications tierces, notamment Google Workspace, Microsoft 365 et Slack

<https://2sync.com/fr/blog/google-meet-vs-zoom-comparaison>

- **Consigne** : Après avoir examiné le tableau comparatif des fonctionnalités entre Google Meet et Zoom, indiquez la plateforme de visioconférence qui conviendrait le mieux à la communauté virtuelle de pratique en enseignement. Justifiez votre choix en mettant en avant les fonctionnalités spécifiques répondant aux besoins de la communauté.

- **Situation proposée** : Pensez à un conflit que vous avez vécu dans votre classe. Décrivez votre démarche de résolution du conflit en suivant les étapes définies dans le tableau ci-dessous.

Etapes	Actions entreprises
Observation et description du conflit	
Déclaration du conflit et décision de le traiter	
Compréhension des raisons du conflit	
Inventaire des solutions possibles	
Evaluation des solutions et choix de la solution	
Détermination des moyens d'action	
Evaluation	