

DÉFINITION DU DOMAINE D'ÉVALUATION

Formation générale des adultes

Intégration socioprofessionnelle

GESTION DES CONFLITS AU TRAVAIL

ISP-3033-1

Février 2018

Table des matières

Introduction	1
Contenu de l'évaluation	2
Précisions sur le contenu de l'évaluation	3
Les critères d'évaluation	3
La maîtrise des connaissances.....	3
La pondération	3
Les savoirs	4
Spécifications des instruments d'évaluation	5
L'épreuve : nombre de parties, sections, déroulement et durée.....	5
La composition de l'épreuve	5
Les outils de collecte de données.....	5
Le matériel autorisé.....	5
L'outil de jugement	6
Le seuil de réussite	6
La reprise.....	6

Introduction

La définition du domaine d'évaluation (DDE) assure la correspondance entre le cours et les instruments d'évaluation. Elle sert à sélectionner, à organiser et à décrire les éléments essentiels et représentatifs du cours. Elle se fonde sur le programme d'études et le cours, et ne peut en aucun cas les remplacer lors de la planification des activités d'enseignement.

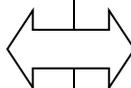
Toutes les définitions du domaine d'évaluation élaborées après le 30 juin 2014 par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur sont prescrites. Par conséquent, ce sont les documents de référence servant à l'élaboration de toute épreuve, tant les épreuves ministérielles que les épreuves élaborées par les centres d'éducation des adultes ou par la Société GRICS (BIM). Les DDE permettent ainsi de préparer des épreuves en versions équivalentes et valides à l'échelle provinciale¹.

Par ailleurs, comme le précise la Politique d'évaluation des apprentissages, il est essentiel que l'adulte sache ce sur quoi il sera évalué et ce qu'on attend de lui². Les DDE et les grilles d'évaluation à interprétation critérielle (présentes dans les instruments d'évaluation) pourraient être utilisées à cette fin.

-
1. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2003), *Politique d'évaluation des apprentissages*, p. 55.
 2. *Ibid.*, p. 11.

Contenu de l'évaluation

Renseignements généraux	
<p>Domaine général de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monde du travail <p>Domaine d'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vie professionnelle <p>Classe de situations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des conflits au travail 	<p>Programme d'études</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégration socioprofessionnelle <p>Cours</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des conflits au travail
Éléments essentiels visés par l'évaluation	
<p>Compétence à traiter des situations de vie relatives à la gestion des conflits au travail</p>	<p>Catégories de savoirs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspects émotionnels des conflits au travail • Caractéristiques des conflits au travail • Moyens permettant la résolution des conflits au travail • Caractéristiques d'une équipe de travail • Attentes de l'entreprise en matière de gestion des conflits au travail • Objectif de changement en matière de gestion des conflits au travail • Plan d'action en matière de gestion des conflits au travail
Critères d'évaluation	
<p>Critères d'évaluation de la compétence</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Résolution appropriée des conflits au travail 2. Régulation cohérente de la gestion de ses conflits au travail 	<p>Maîtrise des connaissances</p> <p>La maîtrise des connaissances suppose leur acquisition, leur compréhension, leur application et leur mobilisation, d'où le lien d'interdépendance entre les connaissances et les critères d'évaluation de la compétence.</p>



Précisions sur le contenu de l'évaluation

Les critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont les mêmes que ceux présentés dans le cours.

Précisions sur les critères d'évaluation

1. Résolution appropriée des conflits au travail

- Utiliser des moyens favorisant la résolution des conflits au travail

2. Régulation cohérente de la gestion de ses conflits au travail

- Établir un objectif de changement relatif à la gestion de ses conflits au travail
- Élaborer un plan d'action cohérent permettant l'atteinte de son objectif de changement

La maîtrise des connaissances

Les connaissances sont évaluées en même temps que la compétence, à l'aide des tâches liées aux critères d'évaluation.

La pondération

Dans ce cours, la pondération accordée à la compétence est de 100 %.

La pondération des critères d'évaluation est inscrite dans les outils de jugement fournis avec le *Guide de correction et d'évaluation*. L'adulte doit connaître les critères à partir desquels il est évalué et la pondération accordée à chacun d'eux.

Les savoirs

L'épreuve doit toucher tous les savoirs du tableau ci-dessous :

Catégories de savoirs	Savoirs
Moyens permettant la résolution des conflits au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Recours à des stratégies de résolution des conflits • Mise en perspective des résultats • Application des modes de prise de décision • Choix de stratégies de prévention des conflits
Objectif de changement en matière de gestion des conflits au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un objectif de changement • Objectif de changement clair, précis, réalisable, significatif sur le plan personnel et professionnel, et limité dans le temps
Plan d'action en matière de gestion des conflits au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Moyens pour atteindre l'objectif de changement retenu • Ressources internes et externes • Échéanciers • Pièges et obstacles possibles • Solutions de rechange

De plus, l'épreuve doit toucher au moins un savoir dans chaque catégorie de savoirs du tableau ci-dessous :

Catégories de savoirs	Savoirs
Aspects émotionnels des conflits au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Éléments déclencheurs • Intensité des émotions • Rôles des émotions • Manifestations des émotions
Caractéristiques des conflits au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Types de conflits en milieu de travail • Causes de conflits en milieu de travail • Réactions possibles • Facteurs de fluctuation
Caractéristiques d'une équipe de travail	<ul style="list-style-type: none"> • But commun • Interactions entre les membres de l'équipe • Types de leadership • Rôles et responsabilités des membres • Niveaux de participation
Attentes de l'entreprise en matière de gestion des conflits au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Attentes formelles • Attentes informelles

Spécifications des instruments d'évaluation

L'épreuve : nombre de parties, sections, déroulement et durée

L'épreuve peut se dérouler en une ou deux parties, lesquelles ont lieu aux moments jugés opportuns par l'enseignante ou l'enseignant.

La durée de l'épreuve est déterminée par l'enseignante ou l'enseignant, selon la forme utilisée. L'ensemble des séances consacrées à l'évaluation – outre les périodes d'observation ou de préparation à une présentation orale – ne peut toutefois excéder trois heures pour ce cours. La durée de l'épreuve, ou d'une partie de celle-ci, doit être précisée à l'adulte à l'avance.

La composition de l'épreuve

L'ensemble de l'épreuve doit permettre à l'enseignante ou à l'enseignant de porter un jugement sur les deux critères d'évaluation.

L'épreuve, ou une partie de celle-ci, peut s'effectuer à l'écrit, à l'oral ou dans l'action. Elle peut prendre la forme :

- d'une période d'observation de l'adulte en action;
- d'une présentation d'une production, notamment d'une recherche, d'un journal de bord ou d'un portfolio;
- d'un questionnaire;
- d'un tableau à remplir;
- d'une étude de cas;
- d'une entrevue;
- d'un jeu de rôle;
- d'une simulation;
- d'un exposé oral.

Dans tous les cas, l'enseignante ou l'enseignant porte un jugement au terme du cours. Ce jugement doit s'appuyer sur l'observation de l'agir de l'adulte pendant le cours.

L'enseignante ou l'enseignant doit reconnaître comme authentiques la ou les productions de l'adulte.

Les outils de collecte de données

Les outils de collecte de données sont déterminés par l'enseignante ou l'enseignant, selon la forme d'épreuve utilisée.

Le matériel autorisé

L'enseignante ou l'enseignant établit la liste du matériel autorisé pour l'épreuve et, le cas échéant, précise celui qui est nécessaire.

L'outil de jugement

Pour l'évaluation de la compétence à traiter des situations de vie relatives à la gestion des conflits au travail, la grille d'évaluation à interprétation critérielle est l'outil que l'enseignante ou l'enseignant utilise pour porter un jugement. L'interprétation critérielle consiste à comparer les données recueillies avec ce qui est attendu de l'adulte³. La grille est annexée au *Guide de correction et d'évaluation* et comporte l'échelle d'appréciation suivante :

- Excellent
- Très bien
- Bien
- Faible
- Très faible

Le seuil de réussite

Le seuil de réussite est de 60 % pour chaque critère d'évaluation (soit l'échelon « Bien » de la grille d'évaluation à interprétation critérielle). Le résultat pour la compétence doit être exprimé par le terme « Succès » ou « Échec ».

La reprise

Une reprise est possible à l'aide d'une épreuve qui permettra de porter un jugement sur le ou les critères non réussis.

3. *Ibid.*, p. 34.

**Éducation
et Enseignement
supérieur**

Québec 