

Gestion des conflits : pour gérer une situation de crise

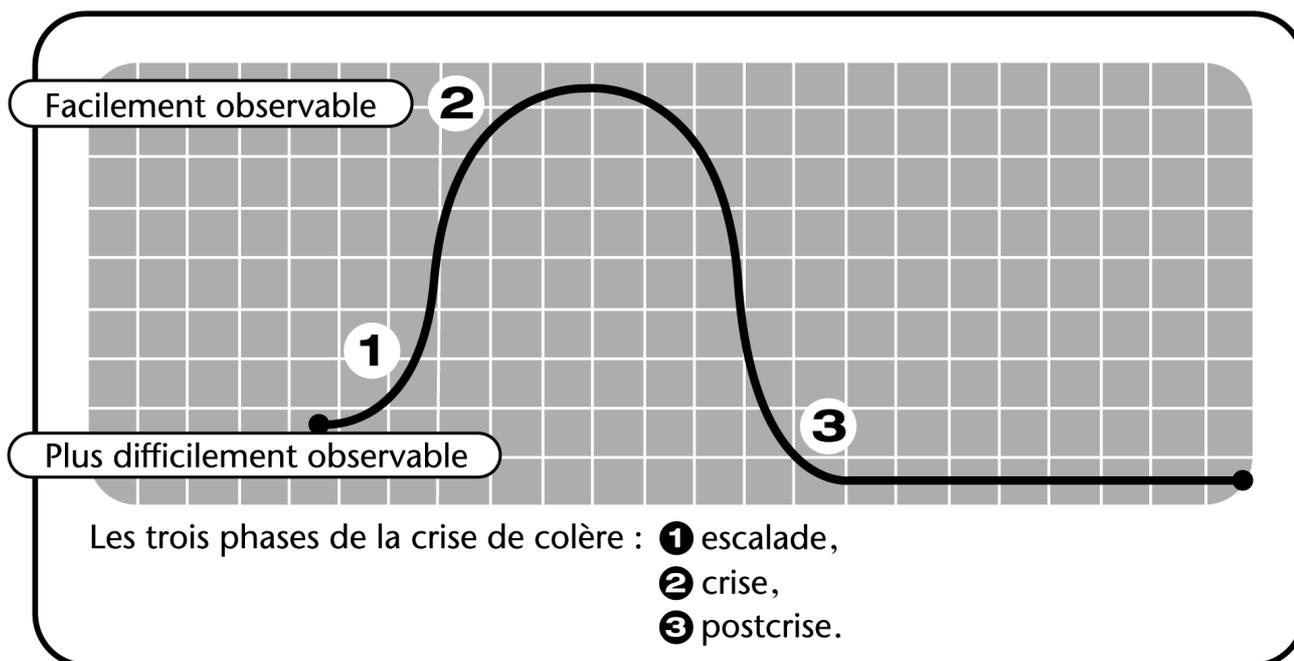
Principaux troubles du comportement présents chez l'élève
enclin à faire des crises de colère selon Kauffman

Comportements	Caractéristiques	Exemples
1. Trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à se concentrer • Distraction • Nervosité • Agitation • Sautes d'humeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Perturbe le bon déroulement des activités • Ne respecte pas les consignes, etc.
2. Trouble ouvert de la conduite	<ul style="list-style-type: none"> • Comportements antisociaux • Comportements manifestés sans dissimulation et dans le but de faire du tort • Provocation à l'égard des figures représentant l'autorité 	<ul style="list-style-type: none"> • Détruit les productions des autres • A des relations conflictuelles avec les autres • Parle beaucoup, etc.
3. Trouble couvert de la conduite	<ul style="list-style-type: none"> • Comportements manifestés à l'insu des enseignants, des parents et autres personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • S'absente • Se fait expulser de l'école • Ment, etc.
4. Délinquance juvénile et usage de drogues	<ul style="list-style-type: none"> • Tendance à commettre des actes criminels 	<ul style="list-style-type: none"> • Commet des actes illégaux (vol, incendie, vandalisme) • Prend de la drogue ou de l'alcool, etc.
5. Dépression et comportements suicidaires	<ul style="list-style-type: none"> • Réaction à une perte quelconque (décès, divorce) • Tristesse, insomnie, crises de larmes, sentiment d'être isolé ou incompris, perte d'intérêt, et sautes d'humeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Présente des troubles du sommeil et de l'appétit • Perte de motivation ou d'intérêt, etc.
6. Comportement psychotique	<ul style="list-style-type: none"> • Perte de contact avec la réalité • Altération du jugement • Manque d'empathie, passivité face aux autres ou échange à sens unique dans le sens de leurs préoccupations 	<ul style="list-style-type: none"> • A des comportements erratiques ou étranges • Présente des caractéristiques de l'autisme ou de la schizophrénie, etc.

Description d'une situation de crise

Une crise de colère suit habituellement **trois phases** :

- l'escalade,
- la crise,
- la post crise.



L'expérience démontre que l'enseignant intervient surtout DURANT la crise, car souvent il ne voit pas venir l'escalade. Pour ce qui est de la postcrise, peu d'enseignants ont le temps de s'en occuper.

Quand faut-il intervenir?

Il est préférable d'intervenir au moment de l'escalade, donc avant que la crise n'éclate!

À ce moment-là, l'élève se laisse aborder plus facilement. Il est plus facile de lui parler et de comprendre ses émotions.

=> aider à repérer les attitudes qui annoncent l'escalade vers la crise.

Phase d'escalade ou de crise

A favoriser	A éviter
<ul style="list-style-type: none"> • Poser des questions pour comprendre ce qui le rend agressif, • faire verbaliser ses émotions, ce qui le frustré... • amener une discussion et désamorcer la crise • Faire comprendre à l'élève qu'on perçoit son malaise et que cela nous inquiète 	<ul style="list-style-type: none"> • Insister sur l'agressivité qu'il manifeste • Porter des jugements de valeurs • Culpabiliser l'élève • Banaliser son état
Lui faire sentir qu'il reçoit de l'appui	Eviter le ton condescendant ou culpabilisant
Permettre un temps de mise au calme, de mise à l'écart si besoin est.	

=> Si on réussit à désamorcer la crise, l'élève va ainsi apprendre à contrôler ses émotions

Phase de crise :

STRATÉGIES D'INTERVENTION

Chaque situation nécessite une analyse fine de ses acteurs, de son contexte et de tout autre facteur pouvant influencer sur la situation. Il faut adapter les réponses ou l'attitude à celle vécue et à **ses capacités** ...
Selon la sévérité de la crise et des comportements adoptés par l'élève en colère, l'enseignant a deux grandes décisions à prendre par rapport au type et à la nature de l'intervention qu'il va privilégier et au type et à la nature de l'intervention.

Nature de l'intervention

Type d'intervention

- fait une intervention de nature verbale seulement;
- fait une intervention de nature verbale et physique (gestes rassurants);
- pratique l'immobilisation physique (accompagnée de mots de réconfort).

- intervient seul;
- intervient avec un autre membre du personnel de l'école;
- fait appel à un autre adulte pour qu'il intervienne auprès de l'élève,

➤ **Si l'enseignant décide d'intervenir seul auprès d'un élève en pleine période de crise, de colère, il doit :**

- accepter la possibilité d'un contact physique;
- avoir une attitude ouverte et ne pas être sur la défensive;
- essayer d'abord d'**intervenir verbalement** de façon posée (non autoritaire) et inciter l'élève à se calmer;
- **s'approcher lentement de l'élève**. Si l'élève n'est pas prêt à accepter l'enseignant dans son territoire, il ne faut pas forcer le rapprochement physique immédiat
- adopter des attitudes et des gestes sécurisants, **initier un contact physique** qui peut rassurer l'élève. Éviter de toucher le dos.
- contrôler ses émotions et garder son sang-froid.

➤ **Si l'enseignant intervient avec un autre membre du personnel de l'école, il doit :**

- s'entendre préalablement sur la façon d'aborder l'élève;
- définir les rôles de chacun et les respecter;
- adopter des attitudes et des gestes sécurisants;
- contrôler ses émotions et garder son sang-froid.

➤ **Si l'enseignant fait appel à un autre adulte pour qu'il intervienne auprès de l'élève, sans participer à l'immobilisation physique de l'élève, il doit :**

- avoir une entente préalable avec un enseignant qui est prêt à intervenir en tout temps;

Pendant la crise

Chaque situation nécessite une analyse fine de ses acteurs, de son contexte et de tout autre facteur pouvant influencer sur la situation. Il faut adapter les réponses ou l'attitude à celle vécue...

- Protéger l'enfant et le reste de la classe
- Prendre du recul, ne pas juger la personne mais l'action, avant de réagir, prendre du recul par rapport à la situation et identifier le rôle présent de chacun, y compris de soi-même.
- Éviter la surenchère, faire attention à la manière de communiquer
- Prise en charge « à chaud » par une tierce personne en dehors du conflit

- Ne pas s'engager dans un dialogue improductif, clarifier les faits en les reformulant, établir une stratégie d'intervention selon nos aptitudes, notre humeur du moment, les autres acteurs et le contexte : humour, expression de notre ressenti à propos de la situation, recherche d'intentions positives derrière les comportements, recherche des interactions en cours, usage de métaphores, etc.
- Donner le temps de la réflexion
- toujours chercher à sortir du conflit : gagnant gagnant !

Attitudes à éviter lors d'une situation de crise

L'attitude de l'enseignant est le facteur le plus important dans une situation de crise. S'il interprète la crise de colère comme étant une attaque personnelle, comme la preuve de sa propre incompetence, ou encore, comme une atteinte à son autorité, il parviendra difficilement à accompagner l'élève.

Croiser les bras	Attitude qui peut traduire de l'indifférence, ce qui va à l'encontre de ce que l'élève recherche.
Tourner le dos	Attitude qui peut traduire de l'indifférence, ce qui va à l'encontre de ce que l'élève recherche. Situation qui peut être dangereuse avec un élève violent
Rester debout si l'élève est assis	L'enseignant doit se mettre au niveau de l'élève, pour éviter que l'élève se sente rabaissé, ce qui rend la communication plus difficile.
Souffler, taper du pied...	Signes traduisant de l'impatience ce qui va à l'encontre de ce dont l'élève a besoin.
Reproduire le ton de voix de l'élève	La colère de l'enseignant entretient la colère de l'élève
S'approcher de l'élève lorsqu'il recule	Il signifie qu'il n'est pas prêt à recevoir l'enseignant dans son territoire. Il faut qu'il soit disposé à le faire.
Insister pour qu'il regarde dans les yeux	Il faut attendre qu'il soit disposé à le faire pour établir un climat de confiance.

CAS D'UNE IMMOBILISATION PHYSIQUE

L'immobilisation doit toujours être utilisée **en dernier ressort**, effectuée de préférence à deux.

Trois comportements pouvant justifier la nécessité d'une immobilisation physique se justifient lorsque la crise d'un élève pourrait amener celui-ci :

1. **à se blesser** (ex. : l'élève se frappe la tête sur son bureau);
2. **à blesser les autres** (ex. : l'élève mord ou frappe un camarade de classe);
3. **à endommager gravement le matériel qui l'entoure** (ex. : l'élève menace de briser une fenêtre).

Dans ces conditions, il est possible de penser qu'un enseignant pourrait se faire reprocher de ne pas avoir prêté assistance à une personne qui en avait besoin. L'immobilisation physique ne constitue pas une punition, mais une mesure de protection et d'aide à l'élève.

Phase de postcrise

L'enseignant qui a lui-même de la difficulté à bien canaliser son agressivité aura probablement du mal à analyser calmement et objectivement la situation avec l'élève, d'où la nécessité de parfois traiter la crise à froid.

La postcrise survient au moment où l'élève, épuisé, arrête ses comportements violents. C'est le moment idéal pour amener l'élève à prendre conscience des répercussions de sa perte de contrôle. À ce stade, l'enseignant peut également aider le jeune à trouver des moyens pour mieux gérer ses frustrations.

- Reprendre les faits avec l'enfant

- S'entretenir de la situation avec lui pour identifier
 - la source de sa frustration;
 - la raison de l'ampleur de sa crise : évaluer si la réaction était adéquate
 - d'autres façons de réagir : aider l'élève à trouver d'autres solutions
 - les conséquences désagréables de sa perte de contrôle ce que cela m'apporte, ce que cela m'enlève...
- Envisager avec lui des sanctions possibles
 - formatrice : permettre à l'élève de trouver des façons de réparer son geste
 - et/ou une plus « autoritaire et répressive »
 - et/ou en conformité avec les règles communes
- Discuter ensemble des stratégies de régulation / de contrôle de ses émotions – Ne pas hésiter à prendre pour exemple son propre fonctionnement (d'adulte). L'enseignant est un modèle mais il n'est pas parfait, il peut lui aussi mal réagir, mais dans ce cas il faut montrer que l'on peut s'excuser, que les règles communes s'applique à tous (ce qui ne sera plus vécu comme une injustice dont ne sont victime que les élèves).
- Etablir un contrat de comportement écrit avec lui
- Prévoir régulièrement des temps de mise au point.
- Associer les familles et les partenaires

Suites à donner

Après une crise de colère, il est recommandé d'avoir recours à la conséquence plutôt qu'à la punition. Une conséquence, contrairement à une punition, entraîne systématiquement une réparation du ou des gestes indésirables. De plus, elle permet à l'élève de faire un lien de cause à effet entre ses comportements indésirables et la situation dans laquelle il se trouve.

- Si une sanction disciplinaire est posée, elle doit l'être par un groupe, une commission dans un lieu institutionnel pour laisser une trace psychique.
- Il faut entamer un processus de réparation vis à vis des victimes, qu'elles puissent verbaliser ce qu'elles ont ressenti et ce qu'elle désirent pour qu'il y ait réparation (médiation indispensable de l'adulte).
- mener avec les témoins un travail d'explicitation de ce qu'ils ont vu et analyser l'attitude qu'ils ont eue durant les faits.

Analyser pour anticiper

=> Noter les faits importants pour

- avoir une trace et voir l'évolution (positive ou négative)
- mener une réflexion à posteriori sur l'élément déclencheur (reconnaître le conflit), sur l'attitude à avoir
Ce qu'il faut tenter / Ce qu'il faut éviter

Date	Description des faits	Protagonistes	Origine du problème	Sortie de crise / réponses (pairs ou PE)	Effet sur la classe

Démarches pédagogiques

- Travailler de manière systématique l'éducation à la citoyenneté et au respect (débats, règlement, conseils d'élèves....)

- Proposer des projets collectifs pour renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe
- Responsabiliser les élèves fragiles
- Aménager le temps et l'espace de façon à créer un cadre sécurisant
- **créer une culture commune, partagée par tous.** Il faut enraciner les savoirs fondamentaux dans cette culture.
- **alimenter la machine à penser**
 - **lecture à haute voix.** faire de l'image avec les mots.
 - **l'entraînement à parler / à écouter** demander aux élèves ce qu'ils ont entendu (la chronologie, les moments clés du récit...). Les enfants seront amenés à **défendre leur point de vue.** Ceci participe à remettre en marche la boucle réflexive.
 - **les textes doivent être en lien avec la curiosité primaire** (les origines, les conflits envies / loi, les injustices....)
- Créer un espace de réflexion de discussion, de dépôt des émotions, des contrariétés avant de rentrer dans les apprentissages (ce qui développe également l'appartenance à un groupe)

- passer par le **visuel, le palpable**
- Permettre que les enfants **voient leurs progrès** et entrevoient leurs possibilités de réussite avant de s'engager dans l'activité
- Utiliser les groupes d'affinité
- Donner des responsabilités hors champ scolaire
- Annoncer les activités, les modalités de travail ce qui permet d'anticiper (forte sensibilité aux changements)

Bibliographie

- Blin, J.F., (2005), Classes difficiles, Pédagogie et formation, Delagrave
- (Dir.) Casanova, R., (2005), Situations violentes à l'école Comprendre et agir, Hachette Education
- Casanova, R., (2000), Prévenir et agir contre la violence dans la classe, Collection Question d'école, Hatier
- Prairat, Eirick, (2004), Questions de discipline à l'école et ailleurs..., ERES
- Tartar Goddet, E., (2006), Prévenir et gérer la violence en milieu scolaire, RETZ