

## Gérer les situations difficiles avec les apprenants

*Des situations difficiles peuvent apparaître en classe, notamment lorsque les stratégies préventives de gestion de classe ne suffisent pas.*

Vous estimez peut-être ne pas avoir à gérer les situations difficiles : « Je suis prof, pas policier ni éducateur ! » Pourtant, les problématiques sociales ont fait leur entrée dans l'école, et les enseignants ne peuvent plus se limiter à instruire les apprenants : ils doivent aussi contribuer à leur éducation. Les textes réglementaires (Code de l'Éducation, note de service sur la vie scolaire, référentiel des compétences de l'enseignant...) convergent en ce sens : l'enseignant a un rôle éducatif, il doit organiser le « vivre ensemble », lutter contre les discriminations, prévenir les violences et les conduites à risque...

### ■ Quelques conseils pour gérer les situations difficiles

- Les perturbations classiques (bavardages, agitation...) se règlent souvent sans avoir besoin de recourir à la sanction : en fixant avec attention l'apprenant, en se déplaçant près de lui, en le rappelant à l'ordre calmement et fermement...
- En cas de conflit, privilégiez le dialogue (après le cours par exemple), échangez sur l'objet du conflit, les causes, recherchez ensemble une solution. L'écoute et le dialogue sont plus efficaces et plus éducatifs que les stratégies coercitives.
- De façon générale, essayez toujours de repérer la(les) raison(s) des comportements inappropriés. Par exemple, un refus de travail est-il dû au fait que l'apprenant a une faible estime de lui-même ? à un conflit avec vous-même ? à un manque d'intérêt pour le cours ? à un besoin d'être soutenu... ? Votre réaction pourra varier en fonction de votre analyse de la situation : modifiez votre façon de faire cours, montrez à l'apprenant qu'il est capable de réussir, encouragez-le...
- Si vous vous trouvez en difficulté face à un ou des apprenants, ne dramatisez pas ! Cela arrive, un jour ou l'autre, à tous les enseignants. Par contre, ne restez pas isolé. Parlez-en tout de suite autour de vous : une solution sera sans doute trouvée (par le biais d'une intervention auprès des apprenants, d'une réunion d'équipe, de la convocation des responsables légaux des apprenants...).

### ■ Sanctions

Lorsque les stratégies préventives, le dialogue avec l'apprenant et les avertissements oraux ne fonctionnent pas, la sanction est l'étape suivante. Quelques points d'appui :

- n'annoncez pas des sanctions que vous ne pourriez pas ou ne voudriez pas appliquer, vous perdriez votre crédibilité ;
- les sanctions collectives sont à bannir, dans la mesure où nul ne peut être sanctionné pour un acte qu'il n'a pas commis ;
- les sanctions ne doivent pas être perçues comme humiliantes par les apprenants. Cela pourrait les décourager ou provoquer une certaine hostilité ;



- votre position est celle d'un adulte responsable : vous devez être juste et constant, ne pas vous emporter. Souvent, il est profitable de ne pas réagir à chaud et de différer la confrontation, par exemple en demandant à l'apprenant de venir vous voir à la fin du cours. De plus, cela permet de ne pas se lancer dans un conflit public dans lequel personne ne voudrait perdre la face ;
- sont sanctionnés des actes et non une personne (un vol et non un voleur) : il faut distinguer l'acte (inacceptable) et la personne (toujours respectable) ;
- les sanctions doivent être modérées, proportionnelles à l'acte et à sa répétition, et les plus éducatives possibles : demander aux apprenants d'écrire sur leur comportement, de proposer des solutions pour éviter que ce comportement se reproduise, leur demander de faire un exposé sur un thème en lien avec le comportement (racisme, vol)... Cela leur permettra de mettre du sens sur ce qui s'est passé ;
- évitez dans toute la mesure du possible d'exclure les apprenants de votre cours, ce qui est souvent contre-productif : les apprenants n'ont plus l'opportunité de suivre le cours, et c'est exactement ce que certains recherchent...

*De manière générale, même si vous devez adapter les sanctions aux circonstances, souvenez-vous que les apprenants, surtout adolescents, sont très soucieux des injustices dont eux-mêmes ou leurs camarades pourraient être l'objet.*

## Harcèlement

*Votre rôle, en tant que professionnel, est de repérer, d'écouter, d'alerter. Les conduites à tenir sont mises à disposition sur le site suivant :*  
<https://www.nonauharcèlement.education.gouv.fr/>

### **Pour en savoir plus**

Blin, J.-F. *Classes difficiles. Des outils pour prévenir et gérer les perturbations scolaires.* Paris : Éditions Delagrave, 2004

Guide : une école bienveillante face aux situations de mal-être des élèves.  
<https://eduscol.education.fr/cid78875/guide-une-ecole-bienveillante-face-auxsituations-de-mal-etre-des-eleves.html>

Favre, D. *Transformer la violence des élèves : cerveau, motivations et apprentissage.* Dunod, 2007