

---

# AGIR et Ré-AGIR face à une CRISE

---

## Qu'est-ce qu'une Crise ?

*crisis*, en latin médiéval, signifie manifestation violente, brutale d'une maladie  
en grec *krisis* qui signifie jugement, décision

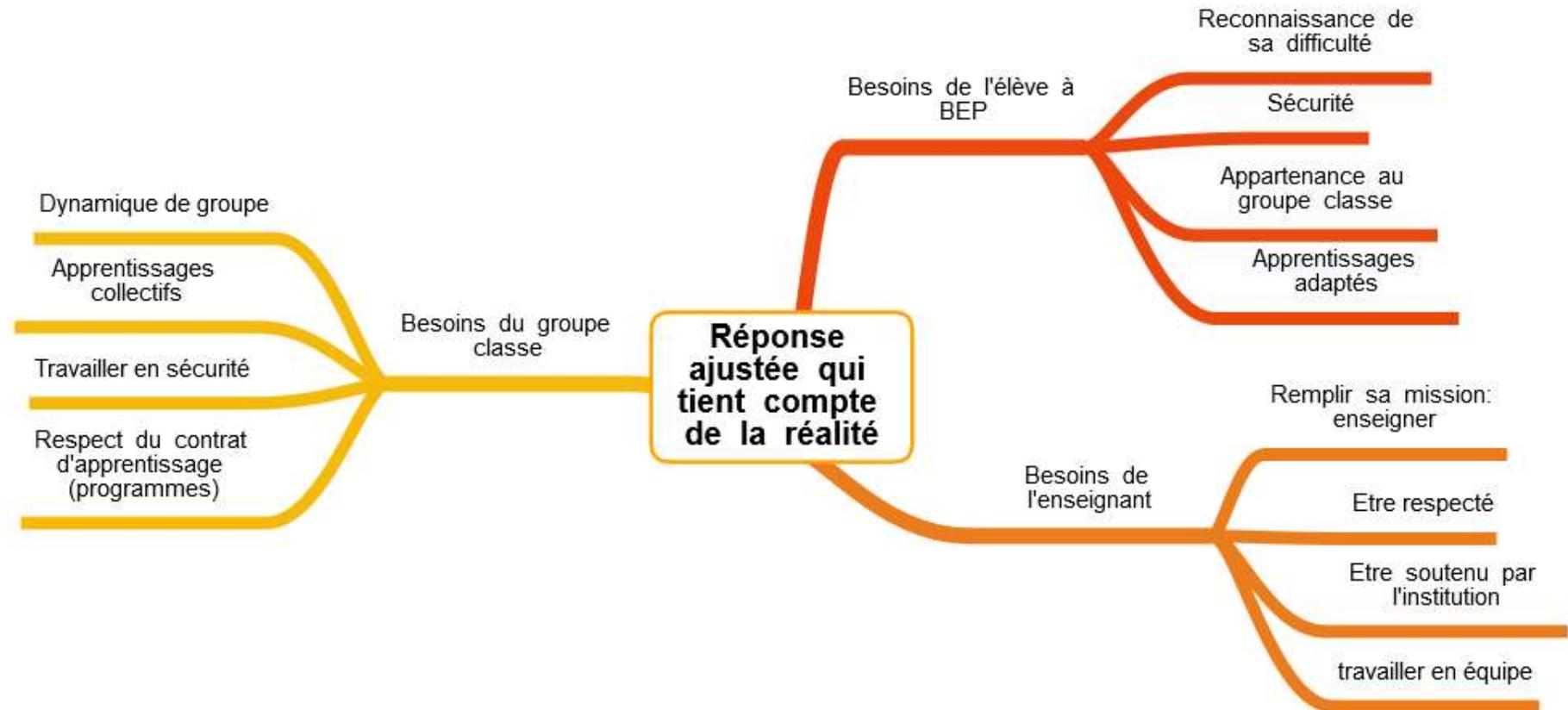
On désigne par **crise** tout événement qui survient **brusquement**, qui provoque une **déstabilisation d'une organisation** et qui s'accompagne d'une forte charge **émotionnelle** faisant perdre à cette organisation ses repères.

## A quoi sert la transgression ?

- Se rassurer, expérimenter, vérifier les limites, s'assurer que le cadre est solide
- Attirer l'attention, vérifier qu'on existe aux yeux d'autrui
- S'opposer pour s'affirmer
- Exprimer des besoins qui ne sont pas entendus
- Remettre en question un fonctionnement,
- Objecter pour faire évoluer un système

*La transgression déclenche souvent une vive réaction car elle fait resurgir le spectre du désordre, miroir de l'impuissance humaine*

## Prendre en compte les besoins – approche systémique



# Identifier les cinq phases du processus de crise pour mieux intervenir



## PHASE 1: L'APPARITION ⇨⇨ *Manifestations d'anxiété*

<b>Reconnaître</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ On constate un changement de comportement manifesté par une dépense d'énergie incontrôlée.</li> <li>↘↘ On repère les signes extérieurs indiquant que l'enfant vit une situation anxiogène.</li> </ul>
<b>Intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ Aborder l'élève respectueusement pour connaître ce qui l'irrite.</li> <li>↘↘ Démontrer que l'on comprend son mal-être et que cela nous inquiète.</li> <li>↘↘ Faire verbaliser l'élève et demeurer attentif à son récit.</li> <li>↘↘ Pratiquer l'écoute active en reformulant ses propos.</li> </ul>

## PHASE 2: LE DÉVELOPPEMENT ⇨⇨ *Agitation et escalade*

<b>Reconnaître</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ On constate une accélération du rythme des interactions.</li> <li>↘↘ On repère les signes extérieurs de perte de contrôle.</li> </ul>
<b>Intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ Répéter les demandes avec de courtes phrases.</li> <li>↘↘ Offrir notre aide tout en restant exigeant.</li> <li>↘↘ Éviter de culpabiliser l'élève ou d'insister sur son agressivité.</li> <li>↘↘ Expliquer pourquoi ce comportement est inacceptable.</li> </ul>

## PHASE 3: LA DÉSORGANISATION ⇨⇨ *Agressivité et perte de contrôle*

<b>Reconnaître</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ On constate un état de panique, une décharge importante d'agressivité physique ou verbale.</li> <li>↘↘ On repère les signes extérieurs de la désorganisation et de la perte de contrôle.</li> </ul>
<b>Intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ Conserver une certaine distance physique, ne pas quitter l'élève des yeux et ne pas lui tourner le dos.</li> <li>↘↘ Éloigner les autres et écarter les objets potentiellement dangereux.</li> <li>↘↘ Sécuriser l'élève s'il se met en danger ou s'il met en danger les autres.</li> <li>↘↘ Rassurer et apaiser le groupe classe.</li> </ul>

## PHASE 4: LA DÉCOMPRESSION ⇨⇨ *Retour progressif du contrôle de soi*

<b>Reconnaître</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ On constate un relâchement des tensions, parole plus cohérente, retour progressif au calme.</li> <li>↘↘ On repère les signes extérieurs nous indiquant que l'enfant reprend le contrôle de son comportement.</li> </ul>
<b>Intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ Donner le temps à l'élève de retrouver son calme.</li> <li>↘↘ Attendre que chacun ait retrouvé son calme avant d'entreprendre une discussion.</li> <li>↘↘ Donner éventuellement une tâche simple à effectuer sans toutefois l'exiger.</li> <li>↘↘ Donner éventuellement la possibilité de remettre le local en ordre.</li> </ul>

## PHASE 5: LA RÉCUPÉRATION ⇨⇨ *Analyse des faits liés à la situation de crise*

<b>Reconnaître</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ C'est un moment déterminant dans le processus d'intervention car l'enfant est capable de porter un regard critique sur son comportement.</li> </ul>
<b>Intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↘↘ Avoir un <b>entretien</b> avec l'élève est indispensable pour décrire, exprimer, évaluer, réparer, assumer les conséquences de la situation de crise (ne pas questionner le pourquoi de la crise)</li> <li>↘↘ Une <b>fiche d'analyse de la crise</b> peut permettre de prendre du recul et d'analyser la situation.</li> </ul>

# GUIDE D'ENTRETIEN AVEC L'ÉLÈVE APRÈS LA CRISE

**1.** S'assurer que l'élève est disposé à discuter.

**2.** Éviter de moraliser, de faire des reproches ou de chercher des explications. Pour l'instant, permettre simplement à l'élève de raconter les événements. Lui demander, par exemple : « Que s'est-il passé ? » ou « Comment as-tu réagi ? »



**3.** Inciter l'élève à employer le « je » lorsqu'il parle et faire de même, par exemple : « j'ai paniqué... »

**4.** Demander à l'élève de déterminer les sentiments qu'il a éprouvés juste avant la crise, pendant la crise et après.

**5.** Amener l'élève à exprimer les buts qu'il espérait atteindre en adoptant ce comportement.

**6.** Demander à l'élève comment il perçoit ce qu'ont vécu les autres élèves pendant la crise et comment il estime qu'ils ont pu se sentir.

**7.** Chercher avec l'élève d'autres moyens d'atteindre ses buts dont il pourrait se servir la prochaine fois.

**8.** Prévoir avec l'élève des moyens pour éviter une prochaine désorganisation.

**9.** Discuter avec l'élève des dispositions à prendre pour réparer les dégâts causés et rétablir la situation auprès des autres.

**10.** Annoncer les conséquences prévues pour ce type de comportement inacceptable (les appliquer même si l'élève supplie de ne pas le faire ou s'il exprime des craintes à ce propos).

**11.** Prévoir les suites à donner à cette rencontre (rencontre avec les parents, suspension, retour de l'élève en classe, étude de cas).

**12.** Remercier l'élève de sa collaboration et de son implication lors de l'entretien.

# LA SANCTION

## QU'EST-CE QU'UNE SANCTION, A QUOI SERT-ELLE ?

La sanction est une conséquence inéluctable de la transgression d'une loi et/ ou d'une règle. Sanctionner, c'est attribuer à l'autre la responsabilité de ses actes.

Trois formes de sanction		
La frustration	La mise à l'écart temporaire	La réparation
Aider à comprendre par la gestion de l'absence provisoire (d'un objet, d'une autorisation,...)	Il ne s'agit ni d'exclure, ni d'humilier. Il s'agit de faciliter un retour sur soi puis dans le groupe.	Elle a un rapport direct avec la transgression. Elle nécessite un effort de la part du transgresseur. La victime considère la compensation comme juste et suffisante

## LA RÉPARATION SERT A :

- A faire prendre conscience à celle ou celui qui a commis une faute ou une erreur qu'il y a eu un dommage et que ce n'est pas rien de pousser ou d'insulter un camarade, etc... Elle permet de **rétablir la loi et/ou la règle**.
  - A aider **la victime à se sentir reconnue** dans sa peine, sa peur, sa tristesse ou sa souffrance.
  - A aider **l'enfant qui a transgressé à se sentir réhabilité**. Une réparation est un dédommagement, une compensation pour une parole, un geste, une situation injuste ou fâcheuse (+ résilience).
- **CE N'EST PAS UNE HUMILIATION OU UNE VENGEANCE.**

## L'ART DE REPARER

Kintsugi ou la valeur de la fêlure



Ces mots japonais désignent l'art ancestral de réparer une poterie cassée avec de l'or. Ainsi réparé, l'objet prend paradoxalement toute sa valeur d'avoir été brisé. Orné de sa cicatrice, il raconte son histoire et nous enseigne qu'un "accident" n'est pas une fin en soi mais peut devenir le début de quelque chose de plus beau. A méditer...



**LA RÉPARATION SE CONSTRUIT AVEC L'ELEVE - APPRENDRE A REPARER**



# Gestes réparateurs pour résoudre un conflit

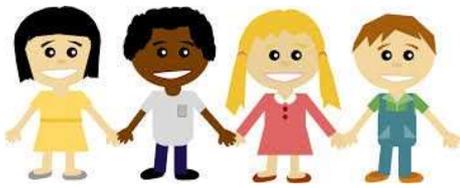
« La discipline [...] n'est pas quelque chose que l'on fait subir à un enfant. Il s'agit plutôt d'un processus qui donne vie à l'apprentissage; qui permet de réparer et réconcilier. L'objectif de la discipline est d'instruire, d'enseigner, de guider et d'aider les enfants à développer une discipline personnelle [...]. » (Traduction libre d'un extrait de B. Coloroso, *Kids are Worth it* (2002))

Sachant que les punitions enseignent seulement aux élèves ce qu'ils ne doivent pas faire, il est important d'utiliser des conséquences éducatives et/ou des gestes réparateurs lorsqu'un élève a un écart de conduite, afin de lui permettre d'apprendre comment il devrait agir la prochaine fois.



## Voici quelques exemples de conséquences éducatives et de gestes réparateurs :

- ☛☛ Nettoyer ses dégâts.
- ☛☛ Refaire le trajet en marchant calmement.
- ☛☛ Jouer un rôle d'agent de circulation à la sortie des élèves, sous la surveillance d'un adulte.
- ☛☛ S'expliquer calmement, avouer ses erreurs et présenter ses excuses.
- ☛☛ Circuler de façon isolée derrière ou devant le groupe.
- ☛☛ Circuler avec un adulte pour une période déterminée.
- ☛☛ Rembourser ou réparer ce qui a été perdu ou brisé.
- ☛☛ Rédiger une réflexion écrite où l'on explique ce que l'on fera différemment à l'avenir. Retour à faire avec l'élève par la suite.
- ☛☛ Rendre service à la personne à qui l'on a fait du tort.
- ☛☛ Écrire une lettre à ses parents pour expliquer ce qui s'est passé et ce que l'on fera à l'avenir.
- ☛☛ Créer une affiche décrivant les règles à suivre et le présenter à la classe.
- ☛☛ Rédiger un contrat dans lequel on s'engage à mieux agir.
- ☛☛ Observer et rédiger une liste des gestes agréables faits par les autres élèves.
- ☛☛ Recommencer un travail mal présenté et le remettre le lendemain.
- ☛☛ S'engager à trouver un élément positif chaque jour pendant un laps de temps donné.
- ☛☛ Ramasser les objets que l'on a laissé traîner.
- ☛☛ Faire une corvée nettoyage dans la cour de récréation, dans la classe, ou dans l'école.
- ☛☛ Être responsable de monter les chaises sur les pupitres.
- ☛☛ Effacer les graffitis que l'on a écrits.
- ☛☛ Travailler pour l'école en compensation du livre ou de l'objet que l'on ne peut pas rembourser (en aidant la secrétaire, le concierge, etc.).
- ☛☛ Donner de son temps pour réparer son erreur (aider les élèves plus jeunes).
- ☛☛ Faire une recherche et rédiger un texte sur l'intimidation, le respect, la politesse, ou tout autre sujet pertinent et le présenter à la classe.
- ☛☛ Participer à une rencontre de médiation.



## Les gestes réparateurs

### Suggestions pour faire un geste réparateur :

- ↘↘ Je m'explique calmement, j'avoue mes erreurs et je présente des excuses.
- ↘↘ Je fais un dessin pour l'autre lui exprimant des excuses.
- ↘↘ J'écris un mot gentil ou une lettre d'excuse.
- ↘↘ Je m'excuse devant le groupe et je perds le droit à la parole pour un moment.
- ↘↘ Je fais une action constructive. Exemple: ranger du matériel, aider une personne.
- ↘↘ Je fais une réflexion écrite.
- ↘↘ Je répare ce que j'ai endommagé ou je rembourse si ce n'est pas possible.
- ↘↘ Je tiens la porte à la fin de la récréation quand les élèves rentrent dans l'école.
- ↘↘ Je prépare un message positif et je le présente à la classe.
- ↘↘ J'effectue un travail durant une période privilège.
- ↘↘ Je trouve des solutions pour bien m'entendre avec l'autre personne
- ↘↘ J'écris un texte suite à ma réflexion verbale.
- ↘↘ J'écris un texte à l'ordinateur exprimant du respect ou des excuses.
- ↘↘ J'aide ou j'accompagne un élève dans le besoin.
- ↘↘ Je fais une lecture dans une classe de maternelle.
- ↘↘ J'apporte une collation pour un élève.
- ↘↘ Je réalise une carte pour l'autre personne.
- ↘↘ J'aide l'autre personne à faire un travail ou un devoir.
- ↘↘ Je fais un travail en coopération avec l'autre personne.
- ↘↘ Je deviens le «travailleur du jour», les élèves peuvent me demander des services.
- ↘↘ J'écris un commentaire positif sur l'autre.
- ↘↘ Je joue avec lui à la récréation.
- ↘↘ Je dis des commentaires positifs sincères aux autres pendant une journée.
- ↘↘ Je partage des jeux avec l'autre personne.
- ↘↘ Je rends un vrai service à l'autre personne selon son besoin ou sa demande.
- ↘↘ Je prépare un écrit où j'explique comment je me sentirais si on m'avait fait la même chose et je le présente au groupe.
- ↘↘ Je fais une recherche, je réfléchis et je présente à la classe les conséquences possibles d'un acte comme celui que j'ai posé.
- ↘↘ Je propose un traité de paix écrit et signé et je le négocie avec la personne.
- ↘↘ Je me retire un moment du jeu et j'observe les autres jouer.
- ↘↘ J'utilise ma récréation pour ramasser les papiers dans la cour pour le bien de tous.
- ↘↘ Je fais le ménage dans ma classe.
- ↘↘ J'aide à soigner ou à consoler la personne que j'ai blessée ou offensée.
- ↘↘ Je téléphone avec l'aide d'un adulte, aux parents de celui à qui j'ai fait tort pour m'excuser et leur faire part de mes intentions de le respecter à l'avenir.
- ↘↘ J'imagine et je fais une surprise agréable à la personne à qui j'ai fait tort.
- ↘↘ Je reconnais une qualité par jour à la personne concernée durant une semaine.
- ↘↘ Je réfléchis et je propose une façon positive de régler mes conflits par des moyens concrets et applicables.

# Quelques phrases ou images pour demander pardon

*(tu pourras entourer celle que tu choisis)*

- Je te demande pardon car je t'ai blessé.
- Je suis désolé.
- J'aimerais m'excuser mais je ne sais pas comment te le dire.
- Pardon de t'avoir fait mal.
- Excuse-moi s'il te plait.
- Es tu d'accord pour me pardonner ?
- Je ne recommencerai pas.



## Sources :

Le site ni hérisson ni paillason

<http://nhnp.ek.la/les-sanctions-educatives-p689591>

Guide ASH 09 :

<http://www.ac-toulouse.fr/cid132687/guide-reperes-ash-pour-aider-et-accompagner-les-eleves-en-difficulte-de-comportement.html>



Bruno Egron - Stéphane Sarrazin :

