

Reflets

Vol. 15, n° 1

Mai 2005

N/Réf.: G5 312 021

ISSN 1487-6221



Cégep de Chicoutimi
534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6
Téléphone : (418) 549-9520
Télécopieur : (418) 549-1315

Retrouvez-nous sur le Web !
www.cegep-chicoutimi.qc.ca

Dans ce numéro :

En bref	1
Quel est votre style de gestion en classe?	2
Votre style de gestion de classe	3
À propos de quatre cas de comportements dérangeants	4-7
Deux exemples d'intervention pédagogique	8-9
Les comportements problématiques des élèves : points de vue et interventions	10-18

EN BREF

LES ATTITUDES DES ÉTUDIANTS

REFLETS de la pédagogie actuelle, notre revue poursuit ses bonnes habitudes de livrer à l'attention de tous les intervenants du collège, des résultats de certaines lectures, de rencontres avec des professeurs, de midis pédagogiques, ou encore d'expériences vécues avec des élèves.

Lors d'un quatre à six tenu le 25 novembre dernier au Kafkan sur le sujet des comportements dérangeants des élèves en classe, nous avons demandé à quatre professeurs d'agir comme panélistes. Nous leur avons soumis quatre cas de comportements difficiles : la tenue vestimentaire, les retards, l'irrespect et la drogue. Ils avaient, à tour de rôle, à nous livrer leur perception des cas et leur façon d'intervenir dans chacune des situations. Voici les résultats des discussions des intervenants et des participants.

Merci André!

Par : Richard Riverin

Avec la présente parution de « REFLETS » portant sur les attitudes, comment ne pas souligner l'engagement de André à titre de conseiller pédagogique. Peu importe les nombreux secteurs auxquels il s'est impliqué (soutien pédagogique aux professeurs, animation pédagogique, recherche, perfectionnement, évaluation de l'enseignement, évaluation de programmes, etc.) André a toujours démontré beaucoup d'ardeur dans les tâches accomplies et un souci sans bornes pour la qualité du travail effectué.

Préoccupé par le respect des échéanciers et modeste dans ses réussites, André a su relever avec brio les nombreux défis inhérents au poste qu'il occupait. De même, il a su nous partager à tous sa passion pour la pédagogie et son attachement au collège. Malgré l'aube de la retraite, il n'a jamais ralenti.

Pour tout cet héritage que tu nous a légué, merci André.



CHICOUTIMI,
LE cégep à mon goût
... et au goût du monde!



QUEL EST VOTRE STYLE DE GESTION DE CLASSE?

Adaptation de John T. Santrock

Répondez aux 12 questions suivantes et découvrez votre style de gestion de classe.

Échelle

1 = Complètement en désaccord

2 = En désaccord

3 = Neutre

4 = D'accord

5 = Complètement d'accord

ENCERCLEZ LE CHIFFRE QUI CORRESPOND LE PLUS À VOTRE FAÇON D'AGIR

- | | |
|---|-----------|
| 1. Si un élève est indiscipliné en classe, je lui demande de quitter. | 1 2 3 4 5 |
| 2. Je ne veux pas imposer aucun règlement à mes élèves. | 1 2 3 4 5 |
| 3. La classe doit être silencieuse pour qu'il y ait apprentissage. | 1 2 3 4 5 |
| 4. Je me préoccupe de ce que mes élèves apprennent et comment mes élèves apprennent. | 1 2 3 4 5 |
| 5. Si un élève remet son devoir en retard, ce n'est pas mon problème. | 1 2 3 4 5 |
| 6. Je ne veux pas réprimander un élève de peur de le froisser. | 1 2 3 4 5 |
| 7. La préparation de classe n'en vaut pas la peine. | 1 2 3 4 5 |
| 8. J'essaie de toujours expliquer les motifs de mes règlements et mes décisions. | 1 2 3 4 5 |
| 9. Je n'accepterai pas d'excuses d'élève retardataire. | 1 2 3 4 5 |
| 10. L'état émotif de mes élèves est plus important que le contrôle de la classe. | 1 2 3 4 5 |
| 11. Mes élèves peuvent interrompre ma leçon s'ils ou elles ont une question pertinente. | 1 2 3 4 5 |
| 12. Si un élève demande une permission, je lui accorde toujours. | 1 2 3 4 5 |

Faire le total de vos réponses aux questions :

Total

1, 3 et 9

4, 8 et 11

6, 10 et 12

2, 5 et 7

VOTRE STYLE DE GESTION DE CLASSE

Adaptation de John T. Santrock

ANALYSEZ VOS RÉSULTATS

L'addition de vos résultats aux énoncés 1, 3 et 9 représente votre style autoritaire.

L'addition de vos résultats aux énoncés 4, 8, et 11 représente votre style démocratique.

L'addition de vos résultats aux énoncés 6, 10, et 12 représente votre style laisser faire.

L'addition de vos résultats aux énoncés 2, 5, et 7 représente votre style indifférent.

Le score peut fluctuer entre 3 et 15. Le score le plus élevé indique vos préférences pour un certain style. Vos préférences changent avec l'expérience et selon les situations particulières.

Autoritaire

Le professeur autoritaire exerce un contrôle sur ses groupes. Ses classes sont souvent silencieuses. Ce professeur préfère une discipline vigoureuse. Il crée le climat pour l'obtenir. Dans ses groupes, les élèves doivent suivre les consignes. Le professeur autoritaire intervient rapidement auprès d'un élève indiscipliné. Le professeur autoritaire laisse peu de place aux explications, justifications et aux histoires de vie. Il ne tolère pas les absences. Ce style permet peu l'émergence de buts personnels et de motivation intrinsèque.

Démocratique

Le professeur démocratique exerce un contrôle sur ses élèves mais encourage leur indépendance. Il explique souvent la raison d'être des règlements et décisions. Si l'élève est indiscipliné, le professeur démocratique le remet fermement à l'ordre mais poliment. Ce professeur applique la discipline mais après une considération attentive des circonstances. Il est empathique aux élèves. Ce professeur permet les interactions verbales même jusqu'aux débats critiques. Les élèves peuvent interrompre ce professeur s'ils ont une question pertinente.

Laisser faire

Le professeur de ce style exerce peu de discipline. Il aime beaucoup ses élèves. Ce professeur craint de faire de la peine aux élèves et a, plus souvent qu'autrement, de la difficulté à appliquer les règlements. Il croit profondément que si l'élève est indiscipliné, c'est qu'il ne reçoit pas assez d'attention; s'il interrompt le cours, c'est qu'il a sans doute quelque chose d'important à dire. Ce professeur n'exige pas. La discipline de ce professeur est à la merci des situations « humaines ». Ce professeur ne voit pas de distinctions claires entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle... avec toutes les insomnies que cela veut dire.

Indifférent

Ce professeur ne veut pas s'imposer. Les élèves « passent à travers » ses cours sans trop de « séquelles ». Les élèves ne se plaignent jamais de la lourdeur de la tâche, ni de la rigueur de sa discipline! Dans le département, ce professeur n'est pas celui qui propose d'organiser des sorties ou des projets spéciaux. Une fois son matériel pédagogique choisi, il utilise le même d'une année à l'autre. Celui-ci n'a pas beaucoup d'insomnies!



À PROPOS DE QUATRE CAS DE COMPORTEMENTS DÉRANGEANTS

par : Grap (Groupe d'animation pédagogique)

PREMIER CAS

Maryse est une élève adulte (début de la trentaine) en Sciences humaines. Elle a très belle apparence. C'est une élève intéressée. Elle pose des questions, intervient dans les discussions, discute avec vous durant les pauses. Elle travaille fort et a de bons résultats mais sa tenue vestimentaire (décolleté vertigineux entre autres) s'apparente davantage à la barmaid sexy qu'à l'élève. Tout le monde parle de sa tenue « pas reposante ». Intervenez-vous auprès de cette élève au sujet de sa tenue vestimentaire? Et si oui, comment?

Les mesures préventives proposées par les panélistes et les participants :

- Présenter au groupe les exigences du code vestimentaire lors de la première session dans le cadre du cours portant sur la profession (programmes techniques);
- Soumettre l'idée d'un code vestimentaire à l'échelle d'un programme ou de l'institution.

Les mesures de soutien proposées par les panélistes et les participants :

- Utiliser le sens de l'humour et des exemples appropriés.

Les mesures correctives proposées par les panélistes et les participants :

- Aborder le thème de la tenue vestimentaire avec d'autres éléments lors d'une discussion en classe portant sur les règles et responsabilités de chacun face aux exigences du marché du travail;
- Rencontrer l'élève afin de lui demander comment elle voit la situation;

- Parce que sa tenue perturbe le déroulement du cours, rencontrer l'élève afin de lui expliquer les conséquences de sa tenue sur le groupe et lui demander de porter des vêtements plus appropriés au cégep.



Il y eut un temps...

Propre et bien vêtu

Il n'est pas nécessaire de porter des habits dispendieux pour aller à l'école. Il suffit qu'ils soient simples, propres et bien entretenus.

Au début de l'année scolaire, la plupart des élèves sont soigneux de leur tenue. Par la suite, certains portent parfois des vêtements froissés, décousus, souillés et même déchirés. La propreté ne doit pas être le souci d'une semaine, mais celui de chaque jour de l'année.

Tiré de : Manuel de bienséances 4e et 5e année, Ottawa, Éditions Fides, 1957.



À PROPOS DE QUATRE CAS DE COMPORTEMENTS DÉRANGEANTS

Grap (Groupe d'animation pédagogique)

DEUXIÈME CAS

Le deuxième bloc de votre cours a lieu le mercredi en après-midi de 15 h 20 à 17 h 10. Pier Alexandre quitte à 16 h 45. La deuxième fois, vous l'interpellez. Il vous dit qu'il travaille à 17 h. Il vous explique aussi qu'il est obligé de travailler, ce qui vous apparaît vrai. Son départ provoque systématiquement un mouvement de fermeture de livres qui vous empêche d'amorcer quoi que ce soit de « nouveau » après cette heure, même pas un petit exercice. Que faites-vous?

Les mesures préventives :

- Inscrire au plan de cours les règles de fonctionnement et les expliquer dès le premier cours.

Les mesures de soutien :

- J'essaie de le responsabiliser en lui expliquant qu'il se pénalise lui-même;
- Je renvoie la question au groupe.

Les mesures correctives :

- Rencontrer l'élève pour lui demander :
 - qu'il parle avec son employeur afin de réaménager son horaire de travail;
 - qu'il s'inscrive dans un autre groupe dont l'horaire est compatible avec le sien (si possible);
 - qu'il abandonne le cours.



Il y eut un temps...

Le salut au professeur

À l'école, vous retrouvez votre papa et votre maman dans la personne de vos instituteurs et de vos institutrices. Vous retrouvez des frères et des sœurs dans la personne de vos compagnons et de vos compagnes. Tous ensemble, vous formez une grande famille qui doit s'aimer. Vous devez donc aux instituteurs et aux institutrices le même respect qu'à vos parents; aux élèves, les mêmes attentions qu'à vos frères et sœurs.

Lorsque vous rencontrez vos professeurs dans la cour ou dans la rue, les croisez-vous avec indifférence ou avec le sourire? Baissez-vous la tête, ou leur dites-vous « Bonjour monsieur, madame, ma sœur, cher frère »?

Vous devez toujours saluer respectueusement les professeurs de l'école, à chaque occasion qui se présente.

C'est vous qui devez prendre l'initiative de saluer le premier, ne l'oubliez pas. La gêne ou la mauvaise humeur ne sont pas des excuses.

Tiré de : Manuel de bienséances 4e et 5e année, Ottawa, Éditions Fides, 1957.



À PROPOS DE QUATRE CAS DE COMPORTEMENTS DÉRANGEANTS

Grap (Groupe d'animation pédagogique)

TROISIÈME CAS

Pendant la pause, vous discutez avec un petit groupe d'élèves. Vous entendez Marc-Antoine, entouré de quelques amis, dire à Maxime : « Ouais Tremblay, t'as-tu fini de têter la prof avec tes questions niaiseuses ». Un autre de la gang ajoute, en riant : « C'tait rien qu'un « ortho » au secondaire! » Que faites-vous?

N. B. Le cas a été analysé sous deux aspects : celui de la pose « insistante » de questions et celui du langage agressant et irrespectueux utilisé envers un élève « victime ».

Les mesures préventives proposées par les panélistes et les participants :

Sous l'angle des questions :

- encourager les élèves curieux, les questionnements;

Sous l'angle de l'irrespect :

- dans tous les cas, il faut que le professeur ait bien fixé les règles de ce qui est permis et de ce qui ne l'est pas dans ses cours; qu'il ait bien expliqué ses règles aux élèves dès la présentation du plan de cours au début de la session.

Les mesures de soutien proposées par les panélistes et les participants :

Sous l'angle des questions :

- réutiliser les questions de l'élève dans le cours afin de montrer leur pertinence et de donner confiance à l'élève;
- si l'élève pose effectivement des questions « niaiseuses », rencontrer l'élève afin de régler la situation avec lui.

Sous l'angle de l'irrespect :

- utiliser l'humour pour désamorcer la situation;
- rencontrer l'élève pour connaître sa perception des commentaires entendus;
- discuter avec les élèves du respect des autres, du respect des différences, des relations entre élèves;
- en cas d'intervention auprès des élèves fautifs, rencontrer l'élève victime afin de discuter avec lui de la situation.

Les mesures correctives proposées par les panélistes et les participants :

Sous l'angle de l'irrespect :

- intervenir immédiatement pour désamorcer la situation;
- questionner les élèves sur leur intervention;
- faire comprendre que la réflexion est déplacée et méchante;
- intervenir, après coup, auprès des élèves afin que la situation ne se reproduise pas;
- dans les cas plus importants, intervenir collectivement, voire même avec la direction, auprès des élèves ou du groupe pour faire cesser le comportement immédiatement.



À PROPOS DE QUATRE CAS DE COMPORTEMENTS DÉRANGEANTS

Grap (Groupe d'animation pédagogique)

QUATRIÈME CAS

Les yeux rouges et hagards, Mathieu se présente à la classe de 8 h. Le professeur débute son cours et Mathieu amorce la conversation à voix basse avec un collègue. Après 15 minutes Mathieu décide, sans demander au professeur, de sortir en compagnie d'un camarade pour aller à la toilette. Cinq minutes plus tard, ils reviennent à leur place visiblement « stoned ». Toute la classe sourit. Que faites-vous?

N. B. Ce cas n'a pas été discuté lors du quatre à six. Les solutions présentées résument ce qu'en pensent les panélistes.

Les mesures préventives :

- Responsabiliser les élèves à propos de comportements souhaités qui facilitent l'apprentissage en classe;
- Pour sortir de la classe, il faut demander la permission.

Les mesures de soutien :

- Encourager ou féliciter les élèves lorsqu'ils manifestent les comportements souhaités;
- Si c'est la première fois, j'interviens directement sur le caractère dérangeant et impoli pour le professeur et le groupe;
- J'avise qu'il est inacceptable de quitter la classe en plein cours;
- Convoquer l'élève au bureau; lui demander des explications; explorer des pistes;
- Faire prendre conscience à l'élève qu'un comportement semblable peut déranger le professeur et la classe;
- Expliquer qu'un tel comportement dérange et que sur les plans éthiques et déontologiques reliés au travail, la vie des patients serait mise en jeu.

Les mesures correctives :

- Demander à l'élève de quitter le cours et de revenir lorsque son état lui permettra d'apprendre efficacement;
- Demander à l'élève d'expliquer son comportement devant les autres;
- Si le problème est grave, lui suggérer de voir le psychologue.

Il y eut un temps...

Bien accepter les avertissements

Chaque jour, vos parents vous avertissent de faire ou de ne pas faire telle chose. C'est ce qui s'appelle vous élever.

Or, votre professeur tient le même rôle que vos parents puisqu'il les remplace auprès de vous.

C'est un devoir et une obligation pour votre professeur de vous corriger de vos défauts. C'est une tâche ingrate qu'il fait dans votre intérêt. Il ne désire que vous instruire et vous faire acquérir de bonnes habitudes.

Les avertissements de votre professeur valent de l'or. Ne les dédaignez pas.

Au lieu de discuter, de faire des colères, de bouder et de chercher à vous venger, pensez plutôt à le remercier de l'intérêt qu'il vous porte. Vous n'aimeriez pas grandir avec toutes sortes de défauts; alors écoutez les conseils de votre maître, il sait ce qui est bon pour vous.

Tiré de : Manuel de bienséances 4e et 5e année », Ottawa, Éditions Fides, 1957.



DEUX EXEMPLES D'INTERVENTION PÉDAGOGIQUE

Grap (Groupe d'animation pédagogique)

ÉTUDIANT AGRESSIF VERBALEMENT, IMPATIENT, IMPOLI¹

Un élève adopte habituellement un langage agressif lorsqu'il fait face à des situations frustrantes qu'il croit échapper de son contrôle : sa colère et sa frustration sont déplacées vers vous. D'habitude, cette colère ne vous concerne pas personnellement, mais il est difficile de ne pas vous sentir interpellé par son commentaire et son attitude agressive. L'expression de la colère est souvent une façon maladroite de demander de l'aide.

QUE FAIRE?



Être empathique

- Reconnaissez la colère et la frustration en disant, par exemple : « Je réalise que tu es contrarié, peut-être as-tu l'impression que tes droits sont brimés et que personne ne t'écoute ».
- Assurez-vous d'avoir bien compris le motif de sa colère en lui permettant de vous dire ce qui le tracasse.

Mettre des limites

- Désamorcez la situation : invitez la personne à votre bureau ou dans un autre endroit si vous le jugez plus approprié;
- Dites-lui que vous n'êtes pas disposé à tolérer son agression verbale en disant, par exemple : « Quand tu hurles et cries après moi de cette façon, je suis incapable de t'écouter. »
- Dites-lui de s'éloigner de vous (s'il se rapproche trop) en disant par exemple : « Recule, s'il te plaît, tu es trop proche ».

Identifier la source de frustration

- Aidez la personne à nommer ses problèmes et à s'attaquer aux vrais enjeux lorsqu'elle se calme.

- Dissipez les malentendus, s'il y a lieu, cela désamorce l'agressivité. Exemple : « Ce n'est pas tout à fait ce que j'ai dit, il me semble ».

À PROSCRIRE



- S'engager dans une dispute ou crier.
- Devenir hostile ou répressif vous-mêmes, par exemple : « *Wo, là! M'as te montrer ce que ça fait de se faire parler sur ce ton-là* ».
- Insister pour que l'élève justifie son comportement : « Maintenant j'aimerais que tu me dises pourquoi au juste tu es si détestable ».
- Fuir le problème en détournant le regard et en évitant de faire face à la situation.
- Céder immédiatement à des demandes déraisonnables pour avoir la paix.



1. Cette section comporte certains extraits d'un guide américain produit par l'Université d'État de San Diego en 1992, *Working with the emotionally distressed student*. Nous tenons à remercier les autorités des services de counseling et de psychologie de cette université de nous avoir permis d'adapter cette section à notre contexte. Nous remercions également M. André Grégoire, psychologue au Collège Ahuntsic, pour la traduction de ce guide américain.

DEUX EXEMPLES D'INTERVENTION PÉDAGOGIQUE

Grap (Groupe d'animation pédagogique)


ÉTUDIANT PASSIF ET EXIGEANT

Habituellement, cet élève ne sera pas satisfait et continuera à demander malgré tout le temps et l'énergie que vous lui aurez consacrés. Il n'évoluera pas proportionnellement à vos efforts. Vous aurez souvent l'impression qu'il cherche à monopoliser votre temps. En effet, cet élève croit que sa valeur est proportionnelle à la quantité de temps que vous lui accordez.

QUE FAIRE?

- Renforcez ses initiatives plutôt que ses réussites, aidez-le à banaliser les échecs.
- S'il vous demande conseil, demandez-lui d'abord un point de vue personnel avant de répondre.
- Parlez-lui de vos doutes et de vos hésitations. Énoncez des hypothèses plutôt que des certitudes.
- Laissez-le, dans la mesure du possible, prendre ses propres décisions.
- Si nécessaire, prenez congé, « Excuse-moi, je dois m'occuper d'autre chose », en précisant les limites de vos disponibilités et en l'invitant à faire son bout de chemin : « Reviens me voir quand tu auras fait cette démarche ».

À PROSCRIRE

- Vous vous laissez  prendre à lui donner des conseils « Pourquoi ne ferais-tu pas... ». Son comportement éveille souvent nos réflexes « parentaux ».
- Prendre les décisions à sa place, même s'il nous en fait la demande expresse; voler à son secours chaque fois qu'il est en difficulté;

- Critiquer ses initiatives.
- L'abandonner à son sort « pour lui apprendre à se débrouiller seul ».
- Lui permettre de vous utiliser comme seule source d'appui.

Il y eut un temps...

Rendre service au professeur

C'était une école de rêve!

Les enfants aimaient et respectaient leur maître. Bien plus, ils étaient toujours prêts à lui rendre service. Y avait-il un message à faire? Dix mains se levaient. La classe était surchauffée : vite, on ouvrait la fenêtre; l'appartement se refroidissait-il, on s'empressait de fermer. Lorsque le professeur arrivait les bras chargés, un élève s'offrait à déposer les colis à l'endroit désigné. Si le maître allait au tableau, on lui présentait une craie ou une règle, et sans qu'il ait à faire signe... Chacun, à tour de rôle, nettoyait les tableaux ou époussetait. C'était une école de rêve!

Tiré de : Manuel de bienséances 4e et 5e année, Ottawa, Éditions Fides, 1957.



LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

POINTS DE VUE ET INTERVENTIONS

LA SITUATION DANS LES CÉGEPS

L'enseignement dans un cégep nécessite parfois des interventions auprès d'élèves qui présentent des comportements problématiques accompagnés ou non d'agressivité et, parfois, de situations de détresse. Mais qu'en est-il au juste de ces comportements problématiques et des interventions à effectuer? À la différence des ordres du primaire et du secondaire qui ont fait l'objet de nombreuses études, on connaît peu la situation au collégial. Sur ce plan, diverses hypothèses ont pourtant été avancées pour expliquer les comportements problématiques des cégépiens* en difficulté, dont le laxisme dans leur éducation qui engendrerait le phénomène des « enfants rois », le trop grand nombre d'heures travaillées à l'extérieur au détriment de l'investissement dans les études, le manque de motivation, etc. Ces propos dénotent une préoccupation certaine chez un nombre croissant de professeurs et d'intervenants dans les cégeps. Réfléchir aux comportements problématiques et aux interventions qui y sont adaptées oblige à reconnaître la place prépondérante des valeurs qui influencent les perceptions que le professeur se fait des comportements acceptables ou non et, donc, des interventions à appliquer. Ces comportements peuvent justifier des interventions que les professeurs doivent être en mesure d'appliquer.

Plusieurs facteurs permettent d'expliquer les attitudes des professeurs face aux problèmes de leurs élèves (Dunkin et Barnes, 1986). Certains sont liés à l'histoire personnelle : l'impact de leur propre histoire ou de leurs antécédents comme élève, leur personnalité. D'autres sont liés à la profession : leur formation de professeur et de

chercheur, le type d'élèves à qui ils enseignent (le sexe, l'origine ethnique), le degré d'attention étudiante pendant les cours et l'évaluation reçue des élèves. Enfin, d'autres facteurs sont liés au contexte : la dimension du collège, le type de collège, la philosophie de la discipline appliquée et la culture sociale en vigueur et, enfin, le type de programme enseigné. Nonobstant la méthode d'enseignement utilisée, ces différents facteurs influencent les façons d'intervenir des professeurs et, conséquemment, les comportements des élèves, puisque toute communication se produit de façon interactive.

CE QUE RÉVÈLE LA DOCUMENTATION QUÉBÉCOISE

Au Québec, le sous-comité des conseillers juridiques de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ) a rédigé un rapport sur la question, *L'Université et le comportement déviant ou perturbateur* (1993). Romano (1993) et Goulet (1993) seraient parmi les premiers à avoir amorcé une réflexion sur la discipline au collégial. Goulet (1993) a proposé une réflexion sur l'indiscipline observée chez des élèves de cégep. Pour sa part, Romano (1993) a souligné l'importance du choix des règles par les professeurs en fonction du style personnel de gestion et du genre d'élèves visés par ces règles, lesquelles doivent être formulées le plus tôt possible dans le trimestre. Cette stratégie revêt un double effet : arrêter le comportement perturbateur et envoyer aux autres élèves le signal que ce comportement n'est pas toléré, signal nommé « l'effet d'onde » par Kounin (1970, dans Romano, 1993). Par la suite, Barbeau *et al.* (1997) ont suggéré un code de fonctionnement favorable à un environnement pédagogique paisible et ordonné. Ce code doit être élaboré à partir de règles de fonctionnement adaptées au contexte, formulées de façon positive, axées sur des aspects généraux

* Étant donné le grand nombre d'occurrences du terme « professeurs », ce texte n'est pas féminisé.

LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

POINTS DE VUE ET INTERVENTIONS

(le savoir être), peu nombreuses et claires. L'approche disciplinaire de nature préventive y est prônée, c'est-à-dire que « [...] le but de la règle n'est pas de restreindre la liberté individuelle, mais de prévenir des problèmes disciplinaires » (p. 51) et, pour y parvenir, il faut donner aux élèves la responsabilité de la règle pour qu'ils assument ainsi les conséquences de leurs actes.

CE QU'EN DISENT LES ANGLO-SAXONS

Un certain nombre d'États américains ont statué sur les règlements à observer sur les campus universitaires et qui doivent tenir compte des lois en vigueur dans ces États. Lamb (1992) a mené des études sur les services offerts aux élèves présentant des problèmes de santé mentale ainsi qu'aux membres du personnel des facultés d'universités américaines pour les aider à gérer ces cas. Un livre a été publié (Dannells, 1997) sur l'évolution de la discipline en enseignement supérieur adaptée à la conduite des élèves sur les campus américains. L'auteur y pose des questions sur le rôle que les collèges et les universités devraient exercer concernant la discipline étudiante. Il constate des changements dans les comportements problématiques des élèves, dont notamment la présence de crimes sur les campus, la manifestation de propos haineux, l'usage de drogues et d'alcool. Face à ces réalités, Dannells considère que les institutions doivent clarifier leurs valeurs et assumer leur leadership pour intégrer la discipline dans les programmes avec une approche humaniste basée sur la justice et l'honnêteté. Cet auteur attribue l'augmentation des problèmes au changement de l'âge de la majorité (de 21 à 18 ans), au pourcentage d'élèves plus jeunes inscrits à temps plein et plus âgés inscrits à temps partiel, et au fait que les élèves sont issus de milieux sociaux, économiques et culturels beaucoup plus diversifiés qu'avant. Les collèges et les universités doivent

donc apprendre à composer avec des clientèles étudiantes hétérogènes.

QUELQUES CLASSIFICATIONS DES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES

Dans les cégeps

Dans les cégeps, on a tenté de bien circonscrire les comportements des élèves qui causent pro-

Les institutions doivent clarifier leurs valeurs et assumer leur leadership pour intégrer la discipline dans les programmes avec une approche humaniste basée sur la justice et l'honnêteté.

blème. Voici, à titre d'illustration, des listes de comportements problématiques qui ont été identifiés dans les cégeps du Vieux Montréal, de Sainte-Foy et d'Ahuntsic, ainsi qu'une liste établie par François Meloche, un professeur du cégep de Saint-Jérôme qui donne de la formation sur le sujet dans le réseau collégial.

Il y a quelques années déjà, les professeurs d'un département du cégep du Vieux Montréal ont classé les comportements problématiques sous deux volets : les comportements violents, agressifs et illégaux, et les difficultés personnelles allant des problèmes sévères de toxicomanie et d'alcoolisme à d'autres comportements limitant la capacité d'entrer en relation ou de vivre en santé. Au service de psychologie du cégep de Sainte-Foy, onze comportements ont été identifiés : agressivité verbale, actes violents, perte de contact avec la réalité, méfiance, dépression, anxiété, passivité ou exigence démesurée, attachement excessif, timidité, perfectionnisme et tendance suicidaire. Au service de psychologie du collège Ahuntsic, on a traduit un guide, initialement publié à l'Université de San Diego, qui

LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

POINTS DE VUE ET INTERVENTIONS

reprend essentiellement les mêmes catégories énumérées ci-haut, tout en spécifiant divers signaux de détresse : manque de concentration, inquiétude persistante, isolement social, irritabilité croissante, comportement bizarre, cours et rendez-vous manqués, procrastination, comportement dangereux, agitation, etc.

François Meloche s'est intéressé aux comportements qui relèvent de la gestion de la classe au quotidien et il a élaboré une classification à partir de trois thèmes : le respect, la pédagogie et l'évaluation. En lien avec le respect, il inclut la présence avec un baladeur, les retards systématiques, les déplacements ou les sorties sans raison, la position relâchée ou endormie, le placotage avec un autre élève, tout ce qui concerne la remise en question de l'autorité du professeur en classe. Sous le thème de la pédagogie, Meloche inscrit les attitudes arrogantes, les refus de faire les exercices ou les consignes, l'absence de collaboration dans le travail d'équipe, la contestation régulière des théories sans les connaître, la monopolisation des échanges, les questions sans rapport au contenu, etc. Le thème de l'évaluation comprend les retards dans les travaux, les absences lors de remise de travaux ou lors des examens, les négociations excessives et les réactions démesurées face aux exigences dans les travaux. Bref, cette énumération couvre un large éventail des comportements irritants que les professeurs doivent affronter plus ou moins fréquemment dans leur enseignement.

Aux États-Unis

D'autres listes de comportements problématiques des élèves dans des degrés équivalant au collégial ont été établies aux États-Unis. Par exemple, les « *Classroom incivilities* », de Boice (1996), font référence aux cas des élèves qui parlent entre eux, qui arrivent en retard et quittent

la classe avant la fin du cours, qui dérangent volontairement, qui refusent de participer, qui arrivent sans préparation aux cours et qui dérangent le professeur et les autres élèves. Anderson *et al.* (1992) ont recensé trois types de mauvaise conduite : les comportements violents qui contreviennent aux normes et aux standards de l'université et du département; les comportements illégaux qui se manifestent même en dehors de l'université; les comportements inappropriés de certains élèves envers d'autres personnes, variables selon le contexte social.

QUELQUES CLASSIFICATIONS D'INTERVENTIONS

Nous présentons dans les paragraphes suivants quelques classifications d'interventions au sujet des comportements des élèves qui causent problème.

Charles (1997) a identifié trois types de mesures qu'il considère d'égale importance soit :

1. *Les mesures préventives* : rendre le programme scolaire aussi utile et attrayant que possible; demeurer l'autorité suprême dans la classe; élaborer conjointement avec les élèves des règles appropriées de conduite dans la classe.
2. *Les mesures de soutien* : faire signe à l'élève ayant besoin de soutien; employer la proximité physique lorsque les gestes sont inefficaces; manifester de l'intérêt pour le travail des élèves; avoir recours à l'humour lorsque les élèves commencent à se fatiguer; exiger que les élèves se conduisent bien.

LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

POINTS DE VUE ET INTERVENTIONS

3. *Les mesures correctives* : mettre fin au comportement inapproprié; appliquer une conséquence appropriée au mauvais comportement; faire preuve de cohérence; réorienter les comportements inappropriés de manière positive. (p. 277-279)

Legault (2001) a constaté, à travers une analyse des différentes approches d'intervention, que « L'approche privilégiée pour tenter de résoudre un problème de discipline n'est pas toujours exclusive. » (p. 39) Il a qualifié cette nouvelle tendance d'interactionnaliste, qu'il situe entre le courant interventionniste de type behavioriste et le courant non interventionniste de type humaniste. Cette approche interactionnaliste mise sur la responsabilisation de l'élève face à ses actes, c'est-à-dire que, tout en respectant la liberté d'action de l'élève, il est nécessaire d'indiquer des limites à ce dernier et de l'aider dans sa recherche de solutions. Même en regard des cégépiens qu'on qualifie parfois de « adulescents », les besoins d'autonomie et de contrôle demeurent encore bien présents et, conséquemment, les nécessaires ajustements des professeurs en regard de leur rôle restent pertinents.

DES INTERVENTIONS APPLIQUÉES DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'ÉDUCATION

Dans les universités québécoises

La Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ, 1993) a mis de l'avant la prévention et la promotion de la sécurité dans un rapport qui préconisait, entre autres, une évaluation continue des mesures de sécurité existantes, un plan d'action en cas d'urgence, la sensibilisation de la population universitaire et la mise en place des ressources (personnes et services).

Dans les cégeps

Il faut rappeler ici que les gestionnaires de cégep ont été invités, en mai 2001 par la Fédération des cégeps, à une session de perfectionnement intitulée *La gestion de la violence, un défi pour les gestionnaires de cégep*. Il est précisé dans la lettre d'invitation à cette session que la violence devient une question de plus en plus préoccupante pour les gestionnaires de collège, notamment parce qu'elle produit des effets néfastes pour les élèves, les employés et les établissements d'enseignement.

La connaissance des comportements problématiques et des symptômes qui leur sont associés permet de dépister les élèves présentant de la détresse émotive et d'adopter une attitude préventive. Par exemple, le service de santé du cégep André-Laurendeau a défini un protocole d'intervention en situation de crise (agression, violence, etc.), qui identifie les précautions à prendre (porte ouverte) et l'attitude à adopter (calme, écoute, diversion, accompagnement, etc.) selon le cas. Un protocole d'intervention est également proposé face au suicide, au cégep du Vieux Montréal. Un document, soit le *Guide d'intervention du personnel auprès d'un élève avec des difficultés émotives*, a été distribué à tous les départements du cégep de Sainte-Foy et aux services aux élèves et il reprend essentiellement les mêmes interventions que celles que nous retrouvons dans le guide du cégep André-Laurendeau. Le cégep entend aussi élaborer une grille permettant l'identification des indices précurseurs de comportements problématiques et un guide des types d'intervention à conseiller pour désamorcer une situation critique et ainsi prévenir une escalade. Au cégep du Vieux Montréal, une approche par comité de niveau a été instaurée dans quelques départements pour aider à résoudre les cas d'élèves à

LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

LA SITUATION DANS LES CÉGEPS

problèmes. Dans ces trois comités correspondant chacun à un niveau d'étude, les professeurs partagent leurs perceptions et leurs questionnements sur les comportements de certains élèves, essaient d'identifier des pistes d'intervention et s'entendent sur le suivi à faire.

François Meloche souligne que la discrétion et la rapidité de l'intervention évitent de perturber le déroulement du cours. La constance dans la gestion disciplinaire prévient bien des dérapages. Le rapport de force est à éviter et la dignité de l'élève doit être préservée. Toujours selon Meloche, des précautions sont à prendre lors d'une rencontre individuelle : assurer la confidentialité sauf s'il y a une entente claire; dissocier le jugement sur le comportement du jugement sur l'individu; toujours revenir aux faits; éviter l'argumentation et ne pas accepter d'excuses; amener l'élève à juger lui-même sa conduite; s'entendre sur un changement concret et faire un suivi. Si la situation se poursuit, il faut alors déterminer une procédure spéciale avec l'aide de son département.

La constance dans la gestion disciplinaire prévient bien des dérapages.

Le rapport de force est à éviter et la dignité de l'élève doit être préservée.

[Il faut aussi] dissocier le jugement sur le comportement du jugement sur

l'individu; toujours revenir aux faits;

éviter l'argumentation et ne pas accepter d'excuses; amener l'élève à juger

lui-même sa conduite; s'entendre sur un changement concret et faire un suivi.

UNE RECHERCHE SUR LES PERCEPTIONS DES PROFESSEURS À PROPOS DES COMPORTEMENTS DE LEURS ÉLÈVES

L'objectif général de notre recherche consistait à cerner les perceptions d'un groupe de professeurs de cégep sur les comportements problématiques de leurs élèves et leurs interventions, ainsi que leurs besoins à cet égard. Dans cette recherche exploratoire, nous avons mené des entrevues individuelles semi-dirigées auprès de trois professeurs et auprès d'un *focus group* de cinq autres professeurs. Ce groupe centré offre un cadre formel et structuré, diminue les biais du chercheur et permet aux participants d'approfondir leurs perceptions au contact de celles des autres. Les données propres à chaque participant et celles qui leur sont communes ont été mises en relief pour l'analyse et la synthèse. Pour valider la synthèse des données, nous l'avons présentée à chacune des personnes rencontrées afin qu'elle en vérifie la justesse. Ainsi, les critères de crédibilité de la recherche qualitative ont été respectés (Karsenti et Savoie-Zajc, 2000).

LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

L'interprétation des résultats a permis d'identifier trois types d'incidents critiques, onze causes incriminées et des besoins en regard des collègues, du département et du cégep.

Les types d'incidents critiques

Les incidents critiques relatés étaient reliés soit à des situations courantes de gestion de classe, soit à des problèmes de personnalité, soit à des situations de détresse. Dans les situations de gestion de classe, les répondants mentionnent les problèmes courants, notamment les retards, le bavardage, la procrastination, etc. Dans les si-

LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

LA SITUATION DANS LES CÉGEPS

tuations liées à la personnalité, on retrouve le manque de respect envers le professeur, le refus de son autorité, les rébellions, les tenues vestimentaires inconvenantes et les désordres alimentaires, le manque d'autocritique, l'abus de pouvoir, le manque d'autonomie et de motivation et le refus de s'impliquer en supervision de stage. Les situations de détresse impliquent les cas de fragilité émotive, de décompensation, de dépression, de suicide et d'anxiété ainsi que les problèmes conjugaux, familiaux et financiers.

Les causes à l'origine des problèmes

Les professeurs rencontrés ont identifié onze causes susceptibles d'expliquer ces comportements : les difficultés d'apprentissage et la faible motivation; l'âge des élèves; la crise des valeurs et les repères sociaux brouillés; les situations de vie difficile, l'absence de soutien moral, affectif et financier; les problèmes de santé mentale et l'isolement; le refus de l'autorité; le discours sur la réussite; le laxisme et les lacunes dans l'éducation de certains élèves; l'importance du travail rémunéré; les attentes à l'égard des professeurs et les ratés des mécanismes d'admission.

Les interventions des professeurs

Les professeurs interviewés devaient décrire leurs interventions lors des incidents critiques qu'ils relataient ainsi que les principes ayant guidé ces interventions. Les interventions individuelles comprennent l'intervention préventive et graduelle, le dépistage d'élèves suicidaires, l'intervention et la référence d'élèves en crise et les contacts téléphoniques avec les parents dans les situations d'extrême urgence. Différents principes sont invoqués par les professeurs : évitement de l'affrontement, recours à l'humour, rapidité d'intervention pour les élèves en détresse, confidentialité, maintien d'un bon climat de classe,

respect de l'autonomie, approche positive, personnalisée, aidante et respectueuse, questionnement des choix et des priorités de l'élève en difficulté. Les interventions de groupe incluent la prévention d'une détérioration du climat de la classe et des communications interactives claires. Encore là, le principe de ne pas attaquer de front est souligné. La transparence et l'authenticité guident les interventions face au groupe. Enfin, ajoutent certains, il faut être documenté et bien en possession d'arguments solides pour faire face à une classe qui risque de basculer dans le négativisme. Les interventions en comité de niveau et en comité spécial sont réservées aux élèves très agressifs ou qui ne réagissent pas aux interventions individuelles et de groupe. Il s'agit donc d'un deuxième recours après les autres interventions. Les principes qui guident les professeurs dans ce contexte sont ceux de la collaboration avec les collègues et de la vérification de leurs perceptions auprès de ces derniers. Le comité spécial constitue le troisième recours dans les cas exceptionnels d'élèves qui ne respectent pas les recommandations du comité de niveau.

Le besoin de ressources

Ces professeurs ont exprimé des besoins en termes de ressources pour eux-mêmes et pour leurs élèves. Ces besoins se placent sous trois perspectives : les collègues, le département et le cégep. En regard des collègues, ils désirent des contacts informels empreints d'ouverture, de complicité, d'entraide, d'écoute et de soutien concernant les élèves en détresse. L'acceptation et le respect des différences entre collègues sont primordiaux pour un travail en collégialité. Certains soulignent l'importance du partage des critères et des exigences d'évaluation afin de mieux affronter les élèves qui contestent avec véhémence et persistance. En regard du département, on souhaite

LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

LA SITUATION DANS LES CÉGEPS

le maintien d'une distance critique entre ce qui appartient à chacun. Une analyse serait à faire sur chaque cohorte d'élèves. La résolution des problèmes devrait être menée par le comité de niveau, car le département devrait reconnaître qu'il existe des situations de détresse. Enfin, le département devrait s'arroger le pouvoir d'interdire l'accès à des cours et à des stages pour les cas graves.

Le partage des rôles

Nous avons demandé aux professeurs quelles étaient leurs perceptions de leur rôle et de celui du cégep envers les élèves présentant des comportements problématiques. À leur avis, le rôle des professeurs en est un d'autorité directe puisque ceux-ci ont la responsabilité de la gestion de classe. Ils doivent ainsi confronter des élèves face à leur choix, dépister ceux qui sont en détresse ou en crise, et offrir aide, soutien et référence à ceux qui sont en difficulté. Le rôle du cégep est de constituer un milieu d'intervention auprès de ces élèves en offrant des services d'aide accessibles, du soutien aux professeurs dans leurs interventions auprès d'élèves agressifs, violents ou en crise psychologique aiguë. La collaboration des services de sécurité et des autres intervenants du cégep (infirmière, psychologue) est particulièrement essentielle dans ce contexte. C'est au cégep que revient le rôle d'organiser des ateliers de perfectionnement sur la gestion de la classe pour les professeurs. C'est également au cégep que revient la tâche de produire un protocole d'interventions souhaitables face à des comportements problématiques.

CONCLUSION

Cette synthèse des entrevues a été réalisée auprès de quelques professeurs du département de Techniques de travail social qui avaient reconnu l'urgence de mettre à jour les problèmes vécus dans le cadre de leur enseignement et qui désiraient qu'une démarche se fasse au département et au cégep. C'est dans ce département que les comités de niveau ont été mis sur pied. Bien sûr, les conceptions de ces professeurs sont teintées de leur formation et de leur expérience, mais il est fort probable que leurs témoignages ressemblent à ce qui diraient bien des collègues d'autres départements.

Notre recherche nous a permis d'obtenir un portrait global de la situation vécue par ces professeurs et de mettre celle-ci en lien avec des données tirées de certaines publications répertoriées dans le cadre théorique. Les interventions déclarées sont de type préventif, à court terme et en groupe, et de type correctif dans le cas des interventions individuelles auprès d'élèves qui ont des difficultés d'apprentissage, qui sont en état de détresse et qui se montrent arrogants, voire même agressifs. Les interventions des comités de niveau sont basées sur des pratiques d'entraide, de soutien et d'échange entre les professeurs du même niveau. Elles se situent entre le pôle interventionniste et non interventionniste que Legault (2001) qualifie d'interactionnaliste, car elles sont au centre d'un continuum, inscrites dans un processus de résolution de problèmes dans lequel élève et professeur doivent parvenir à une solution commune.

Ces professeurs s'attendent à intervenir auprès de jeunes en difficulté, dont plusieurs perçoivent leurs professeurs comme des intervenants qui vont savoir les comprendre et donc être très tolérants envers leurs problèmes scolaires et com-

LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

LA SITUATION DANS LES CÉGEPS

portementaux. Dans une tentative pour expliquer le phénomène, ils mentionnent le laxisme dans l'éducation de leurs élèves qui manifestent des déficiences sur le plan relationnel, en particulier envers les personnes qui exercent un rôle d'autorité. En toile de fond, la crise des valeurs est pointée du doigt face à l'état de détresse et de désarroi constaté chez plusieurs élèves qui en perdent leur sens éthique et souffrent de solitude et d'isolement. Les personnes rencontrées ont l'impression d'enseigner trop souvent à des élèves mal ou pas préparés, peu motivés, qui sont stressés par des exigences irréconciliables (emploi, performance, sélection, etc.) et parfois coincés dans leurs propres problèmes sociaux qui les confrontent douloureusement.

Les participants de cette recherche ont cependant exprimé des préoccupations et des besoins précis dont les réponses pourraient les aider à mieux intervenir et, donc, à jouer adéquatement leur rôle de première ligne. Ils veulent apprendre à se protéger face à l'insécurité des élèves qui se traduit fréquemment par des critiques de la démarche pédagogique des cours ou de l'approche du professeur. Ils expriment souvent des attentes envers la vie d'équipe dans le département. De leur cégep, ils demandent à recevoir une formation sur la gestion de classe. Tous les participants à cette recherche ont réalisé qu'ils ont dû improviser et se débrouiller avec les « moyens du bord » pour intervenir lors d'incidents critiques, s'inspirant de leurs expériences d'intervenants sociaux ou de trucs utilisés par des professeurs plus expérimentés. Par ailleurs, ces professeurs réclament le pouvoir d'interdire l'accès à des cours ou à des stages à des élèves dont le comportement agressif compromet la sécurité et l'intégrité physique des autres. L'insuffisance des services d'aide et leur inaccessibilité est décriée de tous, à un point tel que ceux-ci hé-

sitent parfois à y référer des élèves. Toutes les personnes rencontrées sont unanimes à souhaiter l'instauration d'une politique institutionnelle claire sur les comportements jugés acceptables et inacceptables, et sur les recours et les procédures à suivre tant pour les élèves que pour les professeurs et les départements.

Et la suite...

En regard des comportements problématiques, les résultats de cette recherche pourraient inspirer des politiques institutionnelles et des plans de mesures adaptées. Ils peuvent aussi servir de point de départ à l'élaboration d'une analyse comparative entre les perceptions de professeurs de disciplines différentes telles la formation générale commune, les techniques physiques, le secteur des arts, etc. Cette analyse pourrait peut-être faire ressortir des comportements problématiques plus spécifiques à une discipline qu'à une autre ainsi que des interventions. Les conceptions des professeurs sur leurs rôles et leurs interventions différencieraient-elles d'une discipline à une autre? La culture d'un cégep pourrait-elle susciter ou décourager la manifestation de certains comportements problématiques plutôt que d'autres? Ce sont autant de dimensions qu'il serait intéressant d'explorer dans des recherches ultérieures.

lalumiere-rolland@pixelweb.net

Toutes les personnes rencontrées sont unanimes à souhaiter l'instauration d'une politique institutionnelle claire sur les comportements jugés acceptables et inacceptables ainsi que sur les recours et les procédures à suivre tant pour les élèves que pour les professeurs et les départements.

LES COMPORTEMENTS PROBLÉMATIQUES DES ÉLÈVES

Michèle Rolland et Louise Langevin

LA SITUATION DANS LES CÉGÉPS

Michèle ROLLAND est titulaire d'une maîtrise en éducation portant sur les comportements problématiques des cégépiens. Elle est aussi membre d'un comité de la Commission des études sur l'élaboration d'un protocole d'intervention auprès des étudiants qui présentent des comportements problématiques et professeure en Techniques de travail social au cégep du Vieux Montréal.

Louise LANGEVIN est professeure au département d'Éducation et pédagogie, directrice du Centre de formation et de recherche en enseignement supérieur et du Programme court de deuxième cycle en pédagogie de l'enseignement supérieur à l'UQAM. De 1974 à 1988, elle a enseigné en Techniques d'éducation spécialisée au cégep de Saint-Jérôme.

✦ Croyez-vous que j'ai été un étudiant modèle?



L'équipe de coordination

André Chabot

Régis Pelletier

Louise Tremblay-Morissette

Impression

Centre de reprographie du Cégep de Chicoutimi

Saisie des textes

Louise Tremblay-Morissette

Les auteurs

Collaborateurs

Les auteurs assument l'entière responsabilité de leurs textes.

Toute reproduction des articles doit être faite avec mention de la source.

L'utilisation du masculin dans ces textes demeure générique et s'applique aux personnes des deux sexes.