

Actes du 15^e colloque
de l'AQPC

Pour s'y **R E T R O U V E R**,

P O U R se retrouver

Le renouveau de l'enseignement collégial

8B29

La gestion des conflits en classe

par
François MELOCHE
conseiller en relation d'aide
Cégep de Saint-Jérôme



Association québécoise
de pédagogie collégiale

La gestion des conflits en classe

François Meloche

Conseiller en relation d'aide au Cégep de Saint-Jérôme

INTRODUCTION

Lorsque nous envisageons les comportements indisciplinaires et les conflits possibles en classe, il devient important d'analyser les attentes, les attitudes, bref les profils des acteurs en cause.

Nous enseignons à une nouvelle génération d'étudiants, celle de l'étudiant-consommateur qui veut réussir ses cours sans remettre en question son emploi du temps. Les études ne sont plus l'activité principale et l'étudiant réagit lorsque l'apprentissage et la réussite lui imposent des choix.

La tâche de professeur implique l'évaluation des apprentissages et la sanction de la réussite versus l'échec. Nous devenons donc «le» responsable par nos exigences académiques de «sa» réussite. Sommes-nous les seuls responsables de la réussite?

BUT DE L'ATELIER

Le but de l'atelier vise à offrir des pistes de réflexion pour mieux comprendre les comportements des étudiants et identifier les lacunes possibles dans notre enseignement ainsi que les moyens préventifs pour y remédier.

Quels sont les acteurs en présence? Il faut analyser aussi bien les étudiants que les professeurs dans ce qui les caractérise, leurs attentes respectives et aussi leurs ambivalences. Pour ce faire, nous regarderons de plus près les profils de chacun.

PROFIL DES ÉTUDIANTS

La majorité des étudiants qui fréquentent le niveau collégial a entre 17 et 25 ans. Cette période de la vie coïncide avec le passage de l'adolescence à l'âge adulte et tout passage d'une étape de vie à une autre apporte des conflits possibles et des défis à relever. L'étudiant doit s'affronter dans différents choix et respecter les engagements et responsabilités qui en découlent.

Cette période peut provoquer un sentiment de contrainte et l'étudiant a l'impression quelquefois d'être pris au piège de ses propres choix.

Passer de l'adolescence à l'âge adulte signifie qu'il faut «arracher» ses racines, quitter ses parents. C'est alors la période où le jeune adulte est à la recherche de croyances, de théories, de valeurs personnelles et en quête d'une identité professionnelle. Cette recherche stimule le désir de rencontrer des personnes (surtout des adultes) significatives pour l'aider à replanter ses racines.

La majorité de nos étudiants traverse ce passage sans trop de difficultés. Nous avons, par contre, l'impression en écoutant les commentaires des professeurs que les étudiants sont plus

indisciplinés et qu'ils confrontent plus les professeurs face aux exigences académiques.

Le passage de l'adolescence à l'âge adulte n'explique pas à lui seul certains comportements, il devient important de regarder de plus près les caractéristiques des 17-25 ans en 1995.

Que ce soit au niveau affectif, intellectuel, psychologique, leur environnement est très différent. L'éclatement de la famille, les parents qui travaillent, les nouvelles méthodes d'enseignement, la permissivité parentale, la planification du temps; tout cela façonne en partie leur identité. L'analyse de ces caractéristiques peut donc nous aider à mieux comprendre leurs comportements et leurs attitudes face à nos exigences.

LE PROFIL DES PROFESSEURS

Les professeurs ont aussi des attentes et des craintes propres à leur tâche. Nous désirons être appréciés, reconnus et sentir que nous intéressons nos étudiants pour ne nommer que les principales attentes.

Nous craignons, par contre, différentes situations comme la discipline, confronter les étudiants face à leurs choix, le premier cours, etc.... La solitude qui caractérise l'enseignement nous rend aussi vulnérable et peut nous amener à s'isoler lors de problèmes disciplinaires en classe par crainte du jugement de nos collègues face à notre «gestion de classe».

Le corps professoral aussi est vieillissant et les débats sur l'éducation, la pédagogie ne suscitent pas autant d'intérêt. Nos champs d'investigation se sont variés et un retour vers soi semble manquer ce recul.

LES TYPES DE COMPORTEMENT

Plusieurs comportements d'étudiants affectent notre enseignement et ils peuvent aussi remettre en question notre double rôle soit d'une part celui d'enseigner, de transmettre un savoir (refus de faire les exercices, contester les théories/concepts, faire d'autres travaux pendant les cours, etc....) et, d'autre part, celui de valider les savoirs acquis par l'évaluation (retards dans la remise des travaux, absences aux examens, non-respect des exigences dans la présentation des travaux, etc....). Il faut aussi ajouter des comportements, qui ne concernent pas l'apprentissage comme tel, ces comportements découlent du respect global entre individus dans notre société (retard, langage, déplacements sans raison, etc....)

GESTION DES CONFLITS

Cette gestion de la classe a souvent été informelle au niveau collégial, un rappel, un regard, un «silence» suffisait. Il y a déjà eu quelques situations particulières mais ces comportements relevaient plus d'une santé mentale précaire.

En regard des caractéristiques énoncées plus haut sur les 17-25 ans et le fait que l'enseignement collégial exige une plus grande autonomie et une plus grande implication, il nous faut comme professeur, affirmer de façon plus systématique nos

exigences et fixer clairement le cadre d'apprentissage nécessaire pour réussir.

LA PRÉVENTION

Nous avons abordé différents moyens préventifs qui court-circuitent l'apparition de certains comportements. Que ce soit la disposition de la classe, l'établissement de règles et procédures (découlant de valeurs discutées soit avec nos collègues en département ou avec les étudiants), l'importance d'implanter nos balises (limites) dès les premiers cours, ce cadre préventif ne peut fonctionner si nous n'analysons pas aussi notre pédagogie. Les étudiants sont-ils pro-actifs pendant mon enseignement, sont-ils suffisamment impliqués? Mes méthodes pédagogiques sont-elles suffisamment variées compte tenu de leur profil d'apprentissage?

Nous devons aussi être continuellement à l'affût de tout ce qui se passe et être moins centré sur notre contenu.

Ma relation avec l'étudiant implique aussi que comme professeur, je respecte aussi des valeurs fondamentales (équité, empathie, congruence, etc....) sinon, je risque d'être la source de conflits en créant un ressentiment dans le groupe.

INTERVENTION

Malgré les différents moyens préventifs, il peut arriver que nous soyons obligés d'intervenir de façon plus systématique. Les témoignages de professeurs semblent me dire qu'ils doivent le faire plus souvent. Mon questionnement face à ces témoignages est le suivant: Y en a-t-il plus ou est-ce que nous laissons la situation se dégrader avant d'intervenir de façon plus systématique?

Interventions de premier niveau

Différentes techniques peuvent être utilisées mais elles doivent être brèves, discrètes et rapides et s'accroître si elles ne réussissent pas. Nous avons tendance à reprendre la même technique et nous ne démontrons pas alors que le comportement qui se poursuit est inacceptable. Que ce soit le contact visuel, la proximité physique ainsi que plusieurs autres techniques, il faut en graduer l'utilisation.

Deuxième niveau: l'entrevue

L'étudiant qui persiste malgré les interventions de premier niveau ou qui transgresse de façon inacceptable les règles et valeurs, doit faire l'objet d'une intervention structurée et formelle. Il doit être rencontré individuellement à votre bureau avant de pouvoir réintégrer votre cours.

Nous avons vu dans cet atelier, les étapes qui doivent être respectées dans une entrevue individuelle et l'entente mutuelle qui doit en résulter.

Le département et la direction des études doivent supporter le professeur si cette étape n'obtient pas les résultats escomptés.

CONCLUSION

La gestion de conflits n'exige pas que le professeur devienne un spécialiste de l'intervention. Sa pédagogie demeure le principal outil préventif, il doit dans la mesure du possible, être à l'affût de tout ce qui se déroule dans sa classe et être vigilant face à tout comportement qui affecte son enseignement. Nous enseignons à de jeunes adultes conscients de leurs attitudes et de leurs agissements. La constance dans notre gestion de classe contribue à bien clarifier notre rôle et facilite la mise en place d'un cadre pédagogique essentiel à l'apprentissage.