

## Comment garder le contrôle d'une situation de crise : un processus en sept étapes

- 1) Apprendre à « savoir » repérer tous les signes qui disent l'intention du faire :
  - garder un regard périphérique large ;
  - savoir se positionner pour « *perce-voir* » ;
  - voir l'individuel dans le collectif ;
  - trier le bon grain de l'ivraie ;
  - tenir le cadre.
  
- 2) Apprendre à réagir et à répondre face aux imprévus et incidents. Trouver le **juste mot** : « De la voix intérieure, à la voix extérieure » :
  - Stop ! Dans le mot ou avec un geste sensori-moteur qui signe l'arrêt ;
  - le « Je » précède toujours le « tu » ;
  - « Et tout le monde sait pourquoi ? », une manière de redire le bien commun ;
  - sans faire la morale ;
  - donner le cadre.
  
- 3) Apprendre à mettre de la distance entre soi et l'incident, pour mieux se connaître et se protéger :
  - différer en contrôlant ses émotions ;
  - faire retomber la pression en un pas ;
  - donner un rendez-vous précis ;
  - ne pas oublier ce rendez-vous ou cette tâche.

32. Pardonner : indépendamment de son sens religieux, étymologiquement *pardonner* signifie « donner par-delà le mal qui a pu être fait par une personne ».

4) Apprendre à maîtriser la rencontre avec l'élève ou l'étudiant en question (voire les parents de l'élève), « la maïeutique » :

- la maïeutique platonicienne ;
- faire dire la règle, ne jamais l'énoncer soi-même ;
- faire relever les points qui ont créé l'incident ;
- faire (se) mettre à la place de l'autre.

5) Apprendre à trouver la bonne sanction :

- rôle formatif : du sursis au travail d'intérêt général ;
- signer le contrat<sup>33</sup>.

6) Apprendre à donner une valeur à la bonne sanction :

- revenir sur le contrat ;
- faire reformuler la demande, le comportement, l'attitude, la posture... ;
- donner un regard positif sur la valeur partagée, ajoutée.

7) Apprendre à retrouver un regard d'égale dignité comme donné à chacun des élèves ou étudiants :

- effacer l'ardoise ;
- faire retomber la pression ;
- re-regarder sans mettre la pression ;
- savoir redonner sa confiance.

## Quelques formules pour rentrer dans le vif du sujet !

### Mise en avant de la posture du maître responsable :

- Le « *Je* » toujours avant le « *Tu* ».

### Non négociable :

- « Je vous demande de bien vouloir faire attention... »
- « Je vous en prie..., recentrons... notre attention sur..., / nos efforts d'attention sur..., notre objectif de travail..., / la question de départ... »
- « Je vous prie de bien vouloir... faire attention..., à..., / aux... (Encore plus injonctif) »
- « Je ne peux (pas) entendre ce que vous venez de dire et vous (nous) savez (savons tous ici présents)... que ce comportement... est inacceptable... »
- « Je ne veux pas... »

### Constatation :

- « Je remarque... qu'il y a beaucoup d'effervescence... lorsque... / quand nous abordons la question... »
- « Je vois que... vous avez du mal à... »
- « Je vous invite à... faire attention à... / essayer de comprendre l'importance qu'il y a à... »
- « Je vous encourage à... ne pas tomber dans le piège de... »
- « Je vous demande de... bien vouloir... »

### L'usage d'un pronom intégratif qui fédère dans la reformulation :

- « Nous avons un problème qui se pose... Dans ce cas, il me semble important de... prendre en considération... cet aspect des choses... / le point de vue de... »
- « Je pense que tout le monde a des choses à dire sur le sujet / j'aimerais bien que tout le monde puisse donner son avis. »
- « Je comprends que..., maintenant vous comprendrez aussi que... »
- « Maintenant vous comprendrez que... J'attends de tous que... »
- « Je vous demande de vous... écouter sur ce point de... »
- « Je constate que nous sommes tous d'accord sur... ce point... / cette idée... »
- « J'attends de vous que... »

### Des formulations intermédiaires du genre négociateur en partant du fait :

- « Dans un second temps, quand cela se sera calmé..., je vous invite à... (rapidement...) vous remettre au travail. »
- « Pour le bien de chacun d'entre vous / de (tous)... il serait bien que l'on puisse

se mettre d'accord sur ce point, ...afin que nous arrivions à... »

– « Je vous fais confiance pour... »

– « Je compte sur vous pour... »

**L'usage du « il », qui interroge le fait en le mettant à distance :**

– « Il s'agirait maintenant de bien vouloir regarder le tableau, la règle de comportement numéro 1... de faire attention à l'entrée en classe..., au point suivant... »

– « Il y a beaucoup d'effervescence, vous serait-il possible de vous calmer un instant... / serait-il possible de se concentrer sur l'objet du problème posé... Je vous rappelle que notre réunion a pour but de décider si nous acceptons ou non de... »

– « Ce qui vient de se produire est inacceptable, n'est pas tolérable..., ne vous étonnez pas si... / vous ne serez pas surpris des conséquences qui suivront si vous ne répondez pas immédiatement à... »

...