

A partir du dossier intitulé : **Savoir accompagner un élève qui fait une crise de colère**, *Stratégies utiles pour les intervenants du milieu scolaire*, Alberta Learning, Canada, 2003, Betty Bouchoucha, conseillère pédagogique ASH, propose le document suivant plus adapté au système éducatif français. Certains schémas sont repris, des parties sont résumées, reprises ou complétées.

---

## **STRATEGIES UTILES POUR INTERVENIR AUPRES D'ELEVES EN CRISE**

### **QU'EST-CE QU'UNE CRISE DE COLERE ?**

Il n'existe pas de recette infallible pour prévenir ou neutraliser une crise de colère. Le savoir-faire et le savoir-être de l'enseignant jouent un rôle décisif dans de telles circonstances. Un jeune qui fait une crise de colère lance souvent un appel à l'aide qui témoigne dans bien des cas, de ses difficultés d'adaptation. L'empathie et la sollicitude des adultes et en particulier des enseignants constituent les outils premiers pour venir en aide à un jeune en état de crise. L'intervention physique est à envisager en tout dernier ressort lorsque l'élève met sa vie ou la vie d'autrui en danger.

Selon Murphy (2002) la colère se définit comme une « *Réaction puissante, déclenchée par une émotion négative qui aboutit à un comportement agressif d'intensité variable et pas toujours approprié* ». Pour Murphy, la colère est une émotion puissante et intense qui peut faire se comporter de manière irrationnelle un enfant qui a habituellement un comportement calme.

Dès que la colère envahit un enfant, elle le prive de sa pensée, de sentiments positifs et rationnels. Attention, certains adultes peuvent avoir l'impression que pour se faire entendre d'un élève en colère, il faut crier encore plus fort que lui et/ou répondre par des gestes violents ce qui peut avoir pour conséquence le fait que :

- pour que l'adulte se fasse entendre il doit exercer son autorité par la force en permanence,
- les élèves pensent qu'il ne faut prendre les menaces de l'adulte au sérieux que si ce dernier est en colère,
- l'adulte n'est plus crédible s'il s'exprime normalement,
- l'élève apprend que la colère et les cris sont un moyen d'obtenir ce qu'il veut,
- certains enseignants intimidés par la colère de leurs élèves éviteront de les contrarier de peur d'entraîner leur colère.

**La colère est déclenchée par des émotions négatives ressentis en amont** : douleur, exaspération, solitude, ennui, peur, rejet, jalousie, déception, embarras, dépression, humiliation, frustration... Il est plus facile de comprendre et de traiter ces émotions que la colère qu'elles engendrent. Le problème est qu'au moment où la colère de l'enfant s'exprime, celui-ci est rarement conscient de ses émotions. Sa réaction aux sentiments négatifs est trop rapide et extrême pour qu'il puisse prendre conscience de ce qui la déclenche. Souvent, l'enfant refuse d'admettre l'existence de ses émotions sous-jacentes, **c'est pourquoi il est important d'apprendre aux élèves à identifier leurs émotions et leurs sentiments, première étape pour apprendre à les maîtriser**. En outre, lorsque

l'enseignant sait ce qui peut déclencher la colère d'un de ses élèves, il peut la prévenir et réagir de façon plus appropriée aux difficultés de cet élève.

La colère est une émotion active, qui peut se retourner contre la personne elle-même (dépression, échec, comportements à risques).

La colère de l'élève peut se manifester de diverses manières : taper du pied, froncer les sourcils, lancer son crayon, hurler, proférer des menaces, renverser son bureau, briser une vitre ou attaquer physiquement l'enseignant ou un camarade. La colère peut aussi se manifester par un refus silencieux de répondre à une consigne, par l'insolence, le sarcasme.

Dans certaines circonstances, la colère semble normale et appropriée : par exemple, si elle permet d'estomper la douleur d'une jeune victime qui se révolte à la suite d'injustices répétées de la part de ses camarades. Dans d'autres cas, elle est le reflet d'une immaturité : par exemple, lorsqu'un jeune enfant n'obtient pas ce qu'il veut de la part de ses parents. Il arrive aussi que la colère provienne de causes biologiques : trauma crânien, diabète, allergies... Toutes ces causes privent les enfants de leur sérénité.

Ce n'est pas parce que les adultes comprennent l'origine de la colère d'un jeune qu'il faut l'accepter. Les enseignants doivent apprendre aux élèves à maîtriser leurs réactions.

Tous les élèves peuvent manifester de la colère mais les élèves qui ont des difficultés de comportement ou de régulation de leurs émotions sont plus susceptibles de faire des crises de colère. Kauffman (2001) identifie les troubles suivants :

- Trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité
- Trouble ouvert de la conduite
- Trouble couvert de la conduite
- Délinquance juvénile et usage de drogues
- Dépression et comportements suicidaires
- Comportement psychotique

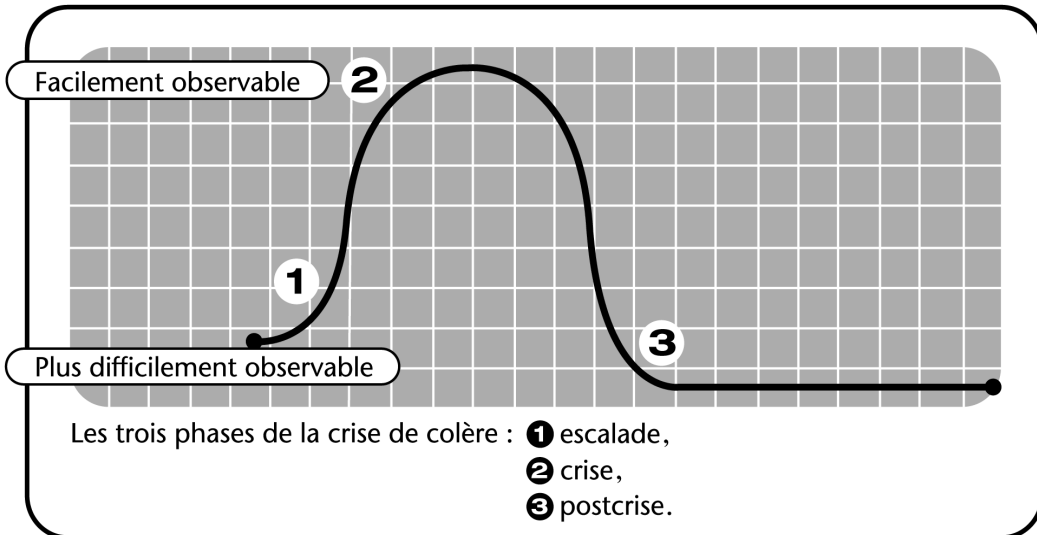
## COMMENT INTERVENIR ?

Déconcertantes, soudaines, les crises de colère peuvent rendre craintives ou hostiles les personnes qui interviennent auprès des élèves qui manifestent de la colère.

Le repérage des divers signes indicatifs de l'explosion de la colère peut permettre aux adultes de déjouer son imprévisibilité et leur permettre d'intervenir dès le départ pour éviter la crise comme telle.

L'expérience montre que les enseignants interviennent majoritairement pendant la crise car la plupart du temps ils ne voient pas venir l'escalade. Pourtant, une crise de colère suit habituellement trois phases : l'escalade, la crise, la post crise.

## Schéma des trois phases de la crise de colère



## LA PHASE D'ESCALADE

### Repérer les signes précurseurs observables de l'escalade

On peut observer chez l'élève qui s'engage dans une crise de colère qu'il a généralement :

- les poings fermés (il peut taper du poing, du pied ou avec un objet);



- le corps tendu;



- les mains sur les hanches ou les bras croisés;



- le regard fixe (les yeux à demi fermés);



- un ton de voix élevé (son débit verbal peut ralentir ou s'accélérer);
- recours à des paroles blessantes.

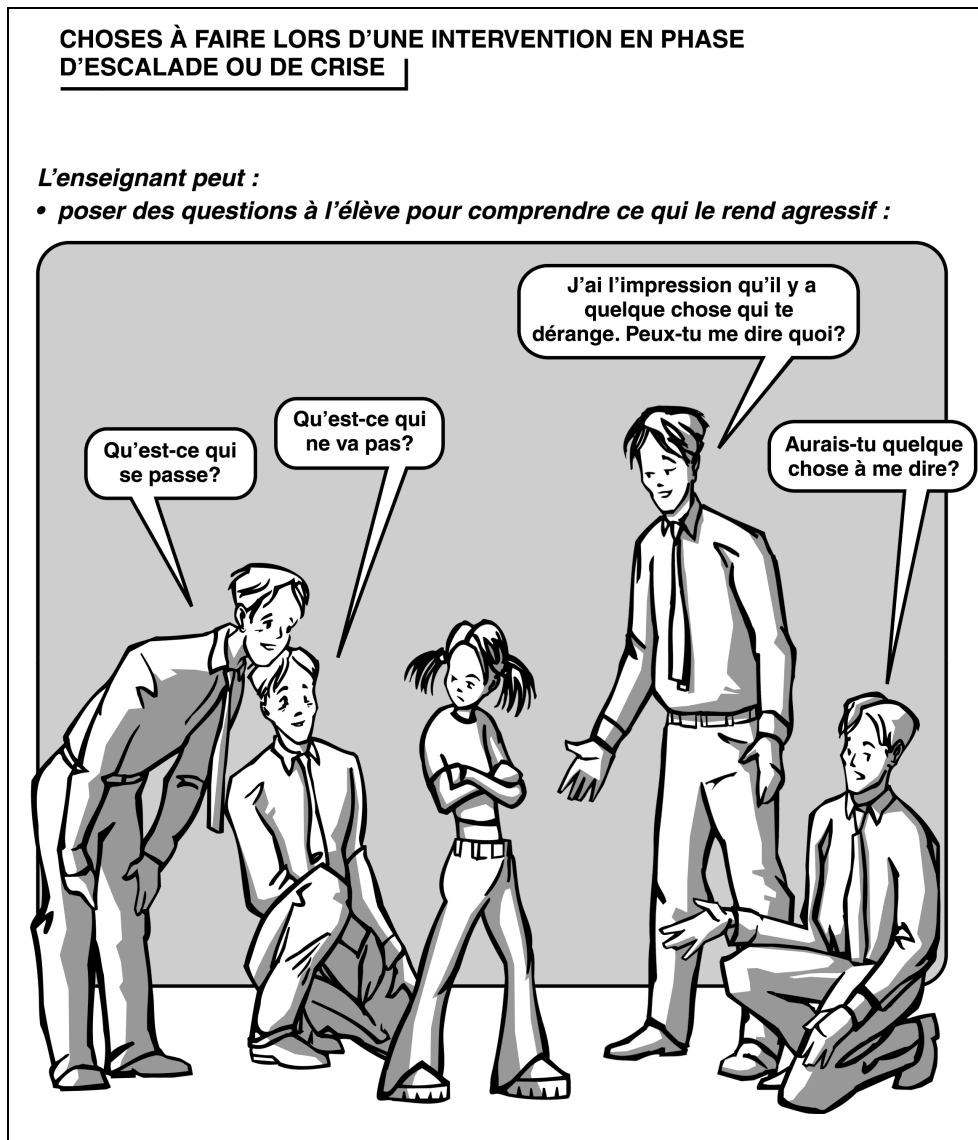


- un rythme respiratoire rapide (il transpire);

Un élève peut être en colère avec ou sans perte de contrôle de lui-même, c'est-à-dire qu'il sait quand s'arrêter, ou bien qu'il n'en est pas conscient et que donc il ne peut pas y mettre fin lui-même.

**Il est préférable d'intervenir** avant que la crise n'éclate, c'est-à-dire au moment de l'escalade, car à ce moment-là, l'élève se laisse aborder plus facilement, il est plus facile de lui parler et de comprendre ses émotions. Il est alors possible de lui proposer des **alternatives** (rassurer l'élève, réduire la tâche, faire un autre travail, obtenir de l'aide, changer de place, donner une information, du temps ...).

Durant la crise, il est possible d'intervenir avec efficacité. Cependant, il y a des **choses à faire** et des **choses à ne pas faire** !



**Le ton de voix et l'attitude à adopter** : déterminants durant la phase de l'escalade. Il faut éviter le ton condescendant ou culpabilisant. La gentillesse est de mise. Permettre à l'élève autant que possible de verbaliser sa frustration pour lui faire sentir qu'il reçoit de l'appui.

**Si l'enseignant réussit à désamorcer la crise, l'élève va ainsi apprendre à contrôler ses émotions.**

S'il n'est pas possible de faire parler l'élève, lui demander de surseoir en le faisant patienter 5 à 10 minutes ce qui lui permettra d'apprendre à différer son agressivité (prendre du recul) et à augmenter sa tolérance à la frustration.

### **CHOSSES À FAIRE LORS D'UNE INTERVENTION EN PHASE D'ESCALADE OU DE CRISE**

**L'enseignant peut :**

- **faire comprendre à l'élève que vous avez perçu sa détresse et que cela vous inquiète, en interprétant aussi ses émotions.**



**Il me semble que tu es fâché contre Jean.**

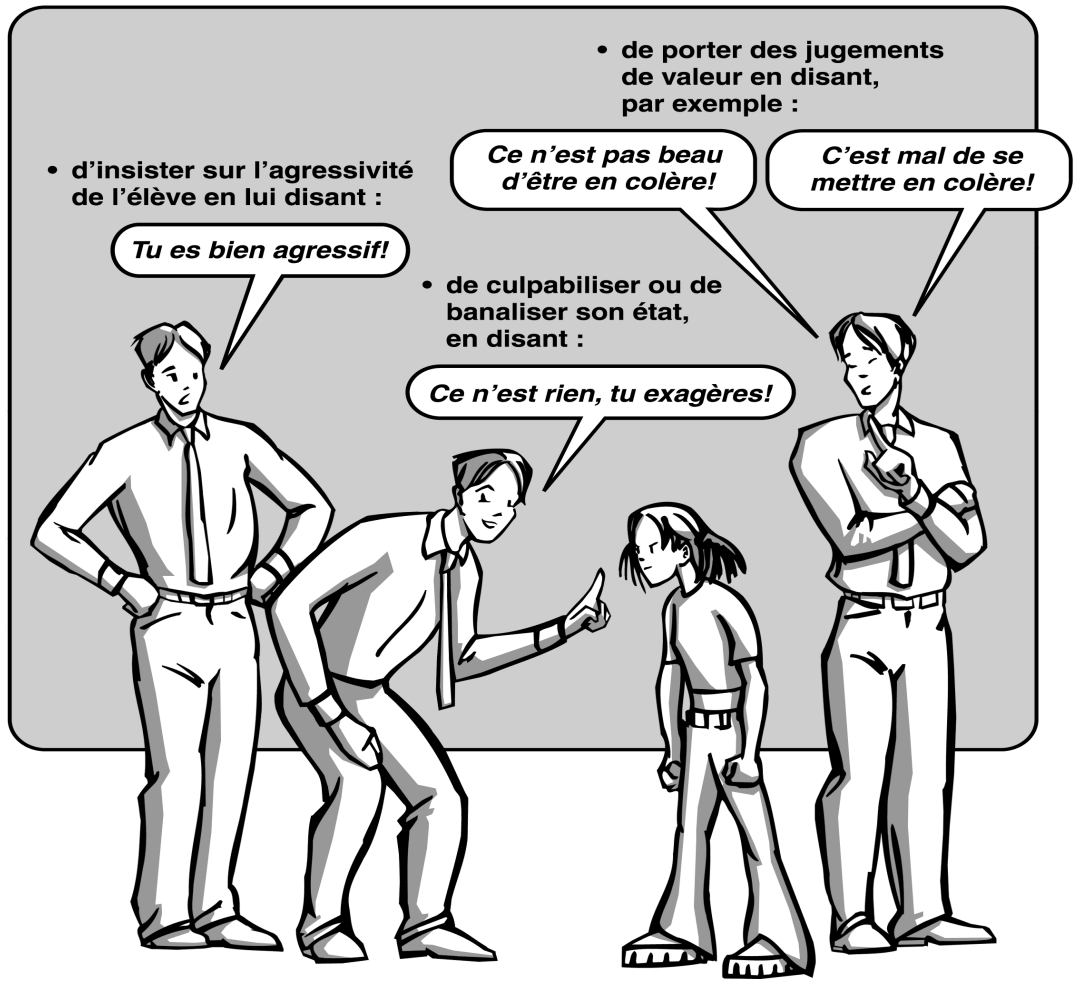
**Est-ce que je peux t'aider à résoudre ton problème?**



**Il est important d'amener l'élève à verbaliser ce qu'il ressent, ce qui le frustre. Cela facilitera la discussion par la suite. En intervenant ainsi à la source de la frustration, on peut parfois éviter la crise.**

## CHOSSES À NE PAS FAIRE LORS D'UNE INTERVENTION EN PHASES D'ESCALADE OU DE CRISE

*L'enseignant doit éviter :*



## QUAND LA CRISE ECLATE

### 1. Type de l'intervention

#### L'enseignant intervient seul :

- il a une attitude ouverte ;
- il ne se montre pas sur la défensive ;
- il adopte des attitudes et des gestes sécurisants ;
- il contrôle des émotions et il garde son sang-froid.

#### L'enseignant intervient avec un autre membre du personnel de l'école :

- ils s'entendent préalablement sur la façon d'aborder l'élève ;
- ils définissent les rôles de chacun et les respectent ;
- ils adoptent des attitudes et des gestes sécurisants ;
- ils contrôlent leurs émotions et gardent leur sang-froid ;
- ils s'entendent au préalable pour être prêts à intervenir à tout moment ;
- ils avisent la direction de l'école de ce protocole préalable (protocole d'établissement).

Dans les deux cas, se garder du temps pour (rencontrer le collègue dans le cas d'une co-intervention) et écrire conjointement un rapport d'incident détaillée après une crise. Informer les parents de l'élève. **L'équipe prévoit des temps pour analyser et réguler son action.** (RASED, médecine scolaire...)

## 2. Nature de l'intervention

**L'enseignant doit se préparer mentalement.**

**Comportement de l'enseignant :**

-d'abord essayer d'**intervenir verbalement** de façon posée (non autoritaire) et inciter l'élève à se calmer ;

– **s'approcher lentement de l'élève.** Dans le cas d'une réaction agressive, il est préférable de reculer. Si l'élève n'est pas prêt à accepter l'enseignant dans son territoire, **il ne faut pas forcer le rapprochement physique.** L'adulte devra attendre que l'élève soit disposé à le faire. Lorsque l'élève accepte finalement l'enseignant dans son territoire, cela indique qu'une forme de communication peut être établie avec l'élève et que ce dernier s'apprête à la recevoir.

– **initier un contact physique** qui peut rassurer l'élève tout en gardant et **en accompagnant son geste d'un contact verbal rassurant** (voix basse et débit plutôt lent). Prendre doucement sa main peut rassurer l'élève. Il ne s'agit pas de chercher à le contrôler, mais plutôt de lui apporter réconfort et assistance.

– **revoir avec l'élève la situation qui l'a amené à faire une crise de colère.** En parlant de ce qui s'est passé, l'enseignant prépare le terrain pour intervenir à l'étape suivante.

**L'immobilisation doit toujours être utilisée en dernier ressort.** Elle doit constituer la meilleure intervention, compte tenu des circonstances. Elle doit être avant tout, une mesure de protection et d'aide à l'élève. Il ne s'agit pas de recourir à une force excessive : il ne faut pas, par exemple, secouer, frapper ou tirer l'élève. L'immobilisation physique ne constitue pas une punition, mais une mesure de protection et d'aide à l'élève. À aucun moment, l'immobilisation physique ne devrait être associée à une intention de faire souffrir moralement l'élève. Cette méthode doit être utilisée seulement si elle est indispensable pour assurer la sécurité de l'élève lui-même, des autres élèves, de l'enseignant.

**Comportements pouvant justifier la nécessité d'une immobilisation physique :**

Si l'enseignant anticipe que la crise de colère d'un élève pourrait amener celui-ci à :

1. **se blesser** (ex. : l'élève se frappe la tête sur son bureau) ;
2. **blesser les autres** (ex. : l'élève mord ou frappe un camarade de classe).

Dans ces conditions, il est possible de penser qu'un enseignant pourrait se faire reprocher de ne pas avoir prêté assistance à une personne qui en avait besoin.

## Comportements à éviter :

L'élève en crise exprime de façon « explosive » ses états d'âme, il a donc besoin de réconfort et l'enseignant ou l'adulte doit être à l'affût des moindres signes de communication tout en s'assurant de ne pas avoir des gestes ou une attitude intrusive dans le territoire de l'élève qui sera de nature à renforcer la crise.

Par exemple :

- **Ne pas reproduire le ton de voix de l'élève.** En criant comme l'élève l'enseignant risque d'accentuer la colère de l'élève. Garder un ton de voix calme et posé.
- **Toucher les jambes ou le bas du corps de l'élève.** L'élève peut le percevoir comme une menace corporelle ou une atteinte sexuelle.
- **S'approcher d'un élève lorsqu'il recule.** Lorsqu'un élève s'éloigne cela indique qu'il n'est pas prêt à recevoir l'adulte sur son territoire.
- **Insister pour que l'élève regarde l'adulte dans les yeux.** C'est possible lorsque le climat de confiance est établi. Attendre que l'élève soit disposé à le faire.
- **Ne pas manifester une attitude qui pourrait être traduite par de l'indifférence, de la moquerie, de l'impatience :** croiser les bras, taper du pied, se tourner, rester debout si l'élève est assis, mettre les mains sur les hanches en tapant du pied.

## NE PAS :

Le diagramme est divisé en quatre sections, chacune avec une illustration et un texte explicatif :

- Reproduire le ton de voix de l'élève.** En criant comme lui, l'enseignant risque d'accroître la colère de l'élève. Garder un ton de voix calme. (Illustration : un enseignant et un élève en conversation, l'enseignant a une expression de colère.)
- Toucher les jambes ou le bas du corps.** Ce geste peut être perçu par l'élève comme une approche ayant une connotation sexuelle. (Illustration : un enseignant touche la jambe d'un élève assis.)
- S'approcher de l'élève lorsqu'il recule.** Cela indique qu'il n'est pas disposé à recevoir l'enseignant dans son territoire. Il faut attendre qu'il soit disposé à ce qu'on s'approche de lui. (Illustration : un enseignant s'approche d'un élève qui recule.)
- Insister pour que l'élève nous regarde dans les yeux.** Il faut plutôt attendre qu'il soit disposé à le faire. Le climat de confiance doit être établi auparavant. (Illustration : un enseignant insiste pour regarder un élève dans les yeux.)

## LA POST CRISE

Elle survient quand **l'élève arrête ses comportements violents**. L'élève pleure, cherche un contact physique ou encore se réfugie dans un coin. Il est épuisé, a parfois des spasmes et un rythme respiratoire plus lent. À ce stade, l'enseignant peut l'amener à prendre conscience des répercussions de sa perte de contrôle et à trouver des moyens pour mieux gérer ses frustrations.

**ATTENTION** : L'enseignant qui a lui-même de la difficulté à bien canaliser son agressivité aura probablement du mal à analyser calmement et objectivement la situation avec l'élève.

Si l'enseignant craint trop la violence, il risque de développer de l'animosité envers l'élève. Cela peut le pousser à lui imposer des conséquences inadéquates, parfois même démesurées.

L'entretien avec l'élève en post crise n'a pas lieu devant les autres élèves. Si l'enseignant n'est pas disponible pour s'entretenir avec l'élève juste après la crise il convient de différer l'entretien en fonction de ce qui est prévu dans le protocole de crise.

**Il est important de répéter que l'attitude de l'enseignant est le facteur le plus important dans une situation de crise.**

S'il interprète la crise de colère comme étant une attaque personnelle, comme la preuve de sa propre incompétence, ou encore, comme une atteinte à son autorité, il parviendra difficilement à

accompagner l'élève dans ce moment difficile. Si, par contre, il comprend que l'élève a des problèmes et qu'il a besoin d'aide, son intervention sera probablement plus efficace. Pendant la post crise il faudrait, idéalement, amener l'élève à expliquer ce qui est à l'origine de cette montée de violence. Cet exercice devrait permettre à l'enseignant de connaître les raisons invoquées par l'élève pour expliquer son comportement et d'en soupeser la valeur. Même si la crise de colère est compréhensible, l'enseignant doit quand même faire comprendre à l'élève qu'il y a des moyens plus adéquats pour exprimer ses frustrations.

#### Lors de la post crise, amener l'élève à identifier :

- la source de sa frustration ;
- la raison de l'ampleur de sa crise ;
- d'autres façons de réagir ;
- les conséquences désagréables de sa perte de contrôle.

#### Comment favoriser la prise de conscience chez l'élève?

- Faire un retour sur la situation : *Qu'est-il arrivé? Comment as-tu réagi?*
- Évaluer si la réaction était adéquate : *Crois-tu que le fait d'avoir lancé une chaise était la bonne chose à faire?*
- Aider l'élève à trouver d'autres solutions qui auraient pu être adéquates : *Qu'est-ce que tu aurais pu faire d'autre pour résoudre ton conflit?*
- Permettre à l'élève de trouver des façons de réparer son geste : *Maintenant, qu'est-ce que tu peux faire pour réparer ton geste?*

Il arrive parfois que l'élève refuse mordicus de réparer son geste et n'accepte pas de coopérer durant la phase de la post crise. L'enseignant doit alors lui expliquer l'importance de la réparation. Si l'élève refuse toujours d'obtempérer, l'enseignant se verra dans l'obligation de lui imposer, dans un temps raisonnable, une sanction.

Étant donné que l'enseignant fait figure d'autorité, il est crucial qu'il ait le dernier mot. Cela fait partie de son rôle qui consiste à aider l'élève à acquérir un meilleur contrôle.

#### Les conséquences de la crise

Après une crise de colère, il est recommandé d'avoir recours à une sanction plutôt qu'à une punition. Une sanction, contrairement à une punition, entraîne systématiquement une réparation du ou des gestes indésirables. De plus, elle permet à l'élève de faire un lien de cause à effet entre ses comportements indésirables et la situation dans laquelle il se trouve. Si le jeune a la maturité nécessaire, il serait bon de décider avec lui de la ou des conséquences auxquelles il devra se plier. Si l'enseignant décide et impose une conséquence lui-même, il doit s'assurer que l'élève comprend bien ce qui s'est passé. Ensuite, il devrait l'inciter à prendre conscience des répercussions que ses gestes ont sur lui-même et sur sa classe.

**Enfin, puisque la crise de colère cache un désarroi psychologique, il est crucial que l'enseignant y réponde avec beaucoup de sollicitude. L'efficacité des stratégies et des techniques décrites passe d'abord par une compréhension approfondie des trois phases de la crise de colère. Elle dépend également de l'ouverture de l'enseignant à l'égard de ses propres sentiments et de ceux de l'élève. Il importe que la gestion des comportements des élèves soit une affaire d'équipe et que les élèves témoins des crises de leurs camarades soient pris en compte dans leurs ressentis et protégés. Pour autant, il importe de ne pas stigmatiser et exclure ce qui renforce les comportements inadéquats et les crises d'élèves qui ont besoin d'aide.**

<b>Exemple d'un rapport d'incident</b>		
Nom de l'enfant :	École :	Lieu de la crise :
Date :	Heure :	
<b>DESCRIPTION DES FAITS</b>		
a) Évènement précédant la situation ( <b>contexte social</b> )		
.....		
.....		
.....		
b) Profil général de l'élève		
.....		
.....		
.....		
b) Circonstances qui ont amené l'intervention du ou des enseignants ( <b>préciser dans l'ordre chronologique les dires et les faits de l'élève et des intervenants</b> )		
.....		
.....		
.....		
c) Déroulement des faits ( <b>préciser dans l'ordre chronologique les dires et les faits de l'élève et des intervenants</b> )		
.....		
.....		
.....		
d) Comment s'est terminée la crise ( <b>préciser les conséquences pour l'élève : a-t-il pu revenir sur ce qui s'était passé ? .../ les adultes ont-ils pu comprendre ce qui avait conduit à l'escalade ?.../ Une action de prévention a-t-elle été mise en place ?</b> )		
.....		
.....		
.....		
Témoins de l'intervention :	Signature du ou des témoins :	Lieu de la crise :
Date :	Signature	Direction informée le :
Examen de l'enfant (par qui, quand) :	Parents ou responsables informés (par qui, quand) :	