

Faire face à des situations difficiles en salle de classe

Manuel Dias, Centre de pédagogie universitaire

Astuces AE

Volume 2, Numéro 1

Une publication en lien avec le Programme de développement professionnel pour les assistants d'enseignement de l'Université d'Ottawa

Autres publications :

Professeur et AE : établir une bonne relation

Gérer les contacts avec les étudiants à l'extérieur des heures de cours

Évaluer les travaux des étudiants

Animer les groupes de discussion de façon efficace

AE en sciences : les meilleures pratiques en laboratoire

Questions d'éthique pour les assistants d'enseignements

Favoriser la participation étudiante en ligne

Accessibilité et diversité des façons d'apprendre : rôles et stratégies de l'AE



uOttawa

Service d'appui à l'enseignement et à l'apprentissage

Teaching and Learning Support Service



La gestion de classe exige une bonne présentation, des encouragements et le maintien d'un environnement respectueux.

Vous avez étudié votre sujet et planifié votre leçon, mais une fois que vous entrez dans la salle de classe, une autre variable entre en ligne de compte : les étudiants! Comment pouvez-vous créer une atmosphère d'apprentissage positive? Comment pourriez-vous gérer des situations difficiles qui surviennent parfois?

En dépit d'une bonne préparation, vous pourriez rencontrer des situations ardues (par exemple des étudiantes ou étudiants indisciplinés, des sujets de discussion sensibles, etc.). Quelles stratégies allez-vous mettre en œuvre pour gérer ces situations?

Qu'est-ce que la gestion de classe?

La gestion de classe est un concept difficile à définir parce qu'il inclut un grand nombre d'aspects liés à l'enseignement.

La gestion de classe efficace demande l'établissement d'un climat favorable

à l'apprentissage, ce qui implique de prendre conscience de ce que vivent les étudiants, d'animer la classe de façon efficace, de planifier et gérer son temps et faire des efforts pour rejoindre tous les étudiants. Pour ce faire, vous pouvez vous appuyer sur votre présentation, des encouragements, des techniques d'enseignement et le maintien d'un environnement respectueux (Academy of Art University – Faculty Resources, 2006).

A. Point de vue historique

Il y a 40 ans, la gestion de classe était associée à la discipline et distincte de l'apprentissage en soi. Cette idée s'est développée particulièrement dans les écoles pour l'enseignement aux élèves de 5 à 17 ans. Les stratégies d'enseignement étaient développées et mises en place sans prendre en compte la gestion de groupe (pour maintenir la discipline et gérer les cas difficiles). La gestion de classe et l'enseignement étaient donc perçus comme deux choses distinctes.

Un changement a eu lieu dans les années 1980 lorsque la recherche a changé notre façon de concevoir la gestion de classe. Dès lors, la gestion et l'enseignement ne sont plus séparés, mais sont au contraire interreliés. Les stratégies de gestion de classe traduisent les principales valeurs et croyances d'un professeur en ce qui a trait aux contenus du cours et à l'apprentissage.

B. Trouver un équilibre

Il est important de bien comprendre que la gestion de classe n'est pas une composante simple de l'enseignement : il n'y a pas de formule magique. Cependant, il y a des éléments (issus de la recherche) qui peuvent être pris en compte.

Une bonne gestion de classe consiste à trouver un juste équilibre entre différents éléments ou caractéristiques importants (Boyle et Rothstein, 2008). Il faut donc prendre le temps de réfléchir et d'anticiper les imprévus liés à l'environnement de la salle de classe.

Nous vous proposons ci-dessous différentes approches ou positions à adopter en classe.

Contrôle versus flexibilité

Il s'agit ici de la différence entre l'exercice d'un contrôle strict sur les comportements en classe et sur le travail par rapport à une ouverture et une flexibilité aux requêtes ou aux méthodes de travail des étudiants. Le fait d'être à l'écoute des étudiants et des étudiantes est apprécié et montre que vous vous intéressez à leurs points de vue. Il ne faut cependant pas aller à l'extrême et perdre de vue vos intentions de départ pour répondre exclusivement aux demandes des étudiants et étudiantes. Vous devez trouver un équilibre et maintenir le cap sur ce que vous avez

planifié, tout en étant à l'écoute et prêt à faire certaines adaptations ou à assouplir certaines règles si cela peut contribuer à l'apprentissage des étudiants et étudiantes.

Ouvert versus strict

Il est important de créer un environnement accueillant où les étudiantes et étudiants jouent un rôle actif dans leurs apprentissages (par exemple, leur faire partager leurs opinions et expériences) versus un environnement strict avec une participation limitée de leur part.

Organisation ou adaptation

Vous pouvez être prêt à modifier le plan de cours selon les besoins des étudiants tout comme maintenir le plan de cours sans prendre en considération les besoins des étudiants ou leurs intérêts.

Règles strictes versus être accommodant

Les étudiantes et étudiants ont besoin de savoir ce qu'on attend d'eux. Vous avez besoin d'établir un environnement de travail strict avec des règles strictes pour le cours dès le début plutôt que de laisser le cours aller et constater en cour de route qu'il faut des règles plus strictes pour être en mesure de continuer.

Dès le premier cours, vous pouvez notamment avvertir les étudiants des comportements qui ne seront pas acceptés dans votre cours (manger en classe, garder le téléphone allumé, parler à des moments inappropriés, etc.).

Dans certains contextes d'enseignement, vous n'avez pas le choix d'établir des règles strictes, pour des raisons de sécurité notamment (si vos étudiantes et étudiants travaillent en laboratoire).

De cette façon, vous responsabilisez vos étudiants et étudiantes et serez ainsi en mesure de mieux faire face à des situations difficiles lorsqu'elles apparaîtront.

Ces éléments dépendent de votre attitude de départ. Vous avez besoin de montrer de l'intérêt et de la compassion envers vos étudiantes et étudiants. Il est important également de trouver un équilibre entre un cours qui plaira aux étudiantes et étudiantes, tout en les engageant dans une

réflexion plus approfondie. Il vous faut trouver un juste équilibre dans cette attitude pour vous sentir en sécurité dans ce que vous exigez de la part des étudiants et étudiantes, tout en maintenant un climat de cours agréable.

Les études de cas suivantes vous aideront à réfléchir aux stratégies que vous pourriez utiliser pour faire face à certaines situations difficiles en classe afin de maintenir la cohésion du groupe.



Réflexion : études de cas

Situation 1

Contexte : vous animez un groupe de discussion autour des sports dans la culture populaire. Vos étudiants discutent la stratégie promotionnelle de Sport Canada pour les Jeux olympiques de Vancouver et en particulier, les profils d'athlètes télévisés.

Étudiant A

Argumente que Sport Canada a un budget limité pour la publicité et qu'il devrait cibler les athlètes tels que Sidney Crosby qui pourraient être des modèles pour la jeunesse canadienne et présenter une image très masculine ayant un bon état d'esprit sportif.

Étudiant A

Est scandalisé par la suggestion de son collègue. Il argumente violemment que les patineurs artistiques ne méritent pas d'être cités en exemple parce qu'ils ne sont pas masculins, et donc, ils ne sont pas de bons modèles pour les jeunes garçons.

Il utilise un langage intolérant et ridiculise son collègue pour son opinion et fait preuve d'une attitude fermée.

Étudiant B

Suggère ensuite qu'un patineur artistique dévoué à son sport et engagé dans sa communauté pourrait être un aussi bon modèle que Sidney Crosby pour un jeune garçon.

Étudiant B

Est offusqué, car il pensait que le groupe de discussion était un lieu de tolérance et de respect. Il craint que l'assistant d'enseignement ne fasse pas assez pour maintenir un climat de classe ouvert et positif.

Situation 2

Contexte : vous révisez un concept important qui sera à l'examen. Vous voyez que la moitié de la classe n'écoute pas, une situation qui s'est déjà produite au cours de la session. Beaucoup d'étudiants se parlent, quelques-uns écoutent leur iPod, certains utilisent leur ordinateur pour mettre à jour leur page Facebook, ce qui déconcentre les autres étudiants et étudiantes qui essaient d'écouter le cours.

- Qu'est-ce qui pourrait arriver si vous ne faites rien?
- Qu'est-ce que vous devriez éviter de faire?
- Qu'est-ce que vous pouvez faire pour régler la situation maintenant qu'elle s'est produite?
- Qu'est-ce qu'on aurait pu faire pour éviter qu'une telle situation se produise?

Répondre aux comportements inappropriés

Les comportements inappropriés peuvent varier d'un contexte d'enseignement à un autre et d'un groupe d'étudiantes et d'étudiants à un autre. Nous vous proposons certaines stratégies qui pourraient vous permettre de gérer efficacement ces situations difficiles. Tout d'abord, il est important de rester calme et de maintenir le contrôle du groupe. Le fait de garder votre sang-froid permet d'avoir le respect des étudiants qui peuvent avoir recours à une pression sociale pour faire pression sur les étudiants perturbateurs (Nilson, 2010, p.79).

Vous pouvez décider de régler le litige après le cours pour ne pas perturber l'ensemble des étudiants ou de l'adresser à l'ensemble des étudiants pour vous assurer qu'il s'agit d'un cas unique.

Vous pouvez également solliciter de l'aide auprès de votre superviseur pour vous assurer de régler le problème efficacement.

Quelques suggestions...

Center for Teaching and Learning – UNCC (2008)

- Établir des règles de départ
- Modeler un comportement approprié
- Maintenir l'attention des étudiantes et étudiants

Kozantis (2005)

- Établir des attentions claires
- Respecter les étudiantes et étudiants
- Être accueillant et disponible
- Maintenir une bonne humeur
- Appeler les étudiants par leur prénom
- Établir un rythme approprié
- Utiliser l'humour

Academy of Art University (2006)

- Développer des habiletés d'apprentissage collaboratif et actif
- Établir clairement des résultats d'apprentissage
- Recycler l'information de façon continue
- Appeler tous les étudiants par leur prénom à chaque cours
- Enseigner à une variété de styles

- d'apprentissage et d'intelligences
- Rendre l'apprentissage compréhensible en le reliant au vécu des étudiantes et étudiants
 - Fournir de la rétroaction fréquente axée sur du positif
 - Fournir des directives et des travaux oralement et par écrit
 - Adoptez vous-même le comportement attendu
 - Donner du temps en classe aux étudiantes et étudiants pour la pratique

Boyle et Rothstein (2008)

- Obtenir l'attention des étudiantes et étudiants
- Développer un rythme efficace
- Planifier les transitions
- Choisir le bon niveau de difficulté
- Gérer les cours de façon continue
- Répondre avec confiance lorsque des problèmes surviennent

De manière générale...

Cinq recommandations sont considérées comme importantes pour une gestion de classe efficace, à partir des différents auteurs consultés dans la section précédente.

Votre attitude

L'attitude en classe est essentielle pour établir un environnement de travail positif, à savoir sourire, être de bonne humeur, être enthousiaste par rapport au contenu et aux étudiants, être positif, etc. De cette façon, vous maintiendrez l'attention de vos étudiantes et étudiants. En outre, il est important de prendre en compte la

voix (intonation, rythme de la parole), la gestuelle (déplacements dans la salle de classe, expressions faciales). En tant qu'assistant d'enseignement, votre autorité ne sera pas la même que celle d'un professeur, la question de l'attitude en classe est donc essentielle à son bon déroulement.

Votre comportement

Il faut communiquer clairement aux étudiantes et étudiants dès le début du cours ce qui est toléré et ce qui ne l'est pas. En tant qu'instructeur, vous avez besoin de montrer l'exemple, à savoir être à l'heure, être prêt et organisé, corriger les travaux rapidement, écouter attentivement les questions et les commentaires des étudiants, etc. De cette façon, vous modélez le comportement acceptable que les étudiants pourront observer et suivre.

Par ailleurs, arriver en retard en cours, ne pas être présent aux heures de bureau, ne pas apprendre à connaître les étudiants et parler au tableau fait partie des comportements des professeurs et des assistants d'enseignement qui irritent le plus les étudiants, selon un sondage mené par un programme pour les assistants d'enseignement (Teaching Assistant Program, Michigan State University, 2008 ; Nilson, 2010, p.76).



Être préparé

Le fait de préparer un plan de leçon précis vous permet de réfléchir à d'éventuelles situations difficiles et de les anticiper (bien organiser et structurer les leçons, présenter les concepts de façon structurée, penser aux transitions, présenter le contenu d'une façon intéressante et motivante, etc.).

Votre approche pédagogique

Il est important de maintenir l'attention de votre classe qui a tendance à diminuer au bout de 15 à 20 minutes. Vous avez donc besoin de prendre en considération l'apprentissage dynamique par des activités et des méthodes de travail variées, en ayant recours à différents outils d'évaluation. De cette façon, vous anticipez d'éventuels mauvais comportements.

Votre classe

En tant qu'instructeur, vous devez porter une attention particulière et maintenir le regard sur vos étudiantes et étudiants. En agissant de la sorte, vous serez en mesure d'identifier les étudiants qui éprouvent des difficultés à comprendre le contenu et résoudre ainsi les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.

Conclusion

Il est important d'être collaboratif, c'est-à-dire d'écouter vos étudiantes et étudiants et d'adopter une approche collaborative. En outre, vous avez besoin de faire en sorte d'être engagé avec les étudiants dans le processus d'apprentissage ainsi que dans l'établissement des attentes relatives au comportement en classe. Pour ce faire, il faut collaborer avec des collègues. Vous n'êtes pas seul. Discuter de nouvelles stratégies proactives

pour créer et engager la classe et aider pour s'assurer que les situations difficiles (quand elles apparaissent) sont maîtrisées.

De plus, il faut être curieux, à propos du sujet d'étude. Votre curiosité et enthousiasme seront contagieux dans la mesure où vous engagez vos étudiants dans des expériences d'apprentissage. Soyez curieux aussi à l'égard de vos étudiantes et étudiants. Faites en sorte d'apprendre à connaître leurs prénoms, de les connaître et particulièrement les étudiants avec qui vous ne sentez pas au premier abord de connexion, ceux qui ont des points de vue parfois éloignés des vôtres.

Ce qui amène à être attentionné, avoir un intérêt authentique pour vos étudiants, même lorsque vous n'êtes pas nécessairement d'accord avec eux. Le fait d'être attentionné est essentiel pour créer un climat de classe positif. Le fait d'être attentionné permet de mieux gérer des situations difficiles quand elles surviennent, et ce en dépit de nos efforts pour être proactif. Soyez attentionné envers vous-même aussi et gardez à l'esprit que tout professeur, même expérimenté, doit faire face à des situations difficiles (Waterhouse, 2011).

Lectures suggérées

Academy of Art University. Faculty Resources. (2006). [Tip #11 Dealing with Conflict in the Classroom](http://www.faculty.academyart.edu/resource/tips/1095.html). Disponible à l'URL : <http://www.faculty.academyart.edu/resource/tips/1095.html>.

Boyle, E. et Rothstein, H. (2008). *Essential of College and University Teaching: A Practical Guide*. ProActive Press: Vancouver.

UNCC Center for Teaching and Learning. (2008). [A Brief Survival Guide for New Graduate Teaching Assistants at UNC Charlotte](http://www.teaching.uncc.edu/learning-resources/articles-books/best-practice/teaching-research-assistants/survival-guide-new-tas). Disponible à l'URL : <http://www.teaching.uncc.edu/learning-resources/articles-books/best-practice/teaching-research-assistants/survival-guide-new-tas>.

Kozantis, A. (2005). [À l'écoute des commentaires étudiants](http://www.polymtl.ca/bap/docs/documents/Commentaires_etudiants.pdf). Disponible à l'URL : http://www.polymtl.ca/bap/docs/documents/Commentaires_etudiants.pdf.

Nilson, L. B. (2010). [Teaching at its best: A research-based resource for College instructors](http://catalogue.bib.uottawa.ca/html/item.jsp?item=b3543920&language=en). 3e éd. San Francisco: Jossey-Bass. Disponible à l'URL : <http://catalogue.bib.uottawa.ca/html/item.jsp?item=b3543920&language=en>.

Teaching Assistant Program, Michigan State University. (2008). [MSU Teaching Thoughts #10. What Undergraduates Say are the Most Irritating Faculty Behaviors](http://tap.msu.edu/workshops/docs/msuteachingthoughts10.doc). Disponible à l'URL : <http://tap.msu.edu/workshops/docs/msuteachingthoughts10.doc>.

Waterhouse, M. (2011). Communication personnelle.

This publication is also available in English.

www.saea.uOttawa.ca/cpu

Tous droits réservés © 2012 Centre de pédagogie universitaire