

FAIRE FACE AUX COMPORTEMENTS DE REFUS ET DE PERTURBATION DANS LE GROUPE CLASSE OU EN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



**FAIRE FACE AUX COMPORTEMENTS DE REFUS ET DE PERTURBATION DANS LE GROUPE CLASSE
OU EN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL**

Atelier du 19 janvier 2017

Intervenant : Faire face c'est souvent ce qu'on fait contre, tout contre. Souvent lorsqu'on le fait c'est la meilleure façon d'être en contre.

Reprise de la situation de ce matin dans un OF, un jeune enfreint le règlement ; il fume du cannabis dans sa chambre en face de celle du « surveillant ». On lui dit : « tu dois quelque chose, trouve une solution ». C'est un accueil du refus, c'est un non qui dit oui, c'est la proposition d'un accompagnement.

Situation : Ça perturbe un refus pour un formateur. Un jeune ayant une dyslexie importante est dans le refus total de travailler. On lui propose moins de travail mais il reste dans le refus total. Pourtant on l'accompagne, je me mets à côté de lui en cours. Au bout d'1h, il a fait 1 phrase supplémentaire et dit : « je n'y arrive pas ».

Par rapport à la sur protection, un formateur a demandé un avertissement de travail ; d'autres formateurs ont dit « Ah non ! Le pauvre, il ne comprend pas ». On le lui a donné finalement et il n'était pas très content. Il a réagi en bilan. On verra en cours ce que ça produit.

En cours, on le met devant. Mais au cours suivant, il se met derrière. On est à court d'idées, on lui tend des perches et il n'en fait rien. Il est dans son coin au fond, on ne l'entend pas ; il prend ce qu'il faut prendre.

Il est assez isolé, mais a des amis. En pause, il discute avec eux. Lors du travail en binôme, je sais qu'il ne participe pas.

On a les préconisations de l'orthophoniste : l'installer devant en cours, lui remettre des documents en police 14, on ne lui demande que 10 lignes au lieu de 20, on le sollicite à l'oral plutôt qu'à l'écrit.

Il sait qu'il est en difficulté. Il est très couvé par sa famille. C'est lui qui a choisi son parcours. Il a des problèmes de compréhension qui ne semblent pas être liés à sa dyslexie mais ce n'est pas mentionné.

Intervenant : Il est actif ! On pourrait le prendre au sérieux, ce garçon ? Vous commandez 20 lignes, il a droit à 10 lignes. Il en fait 1/3 ; eh bien commandez en 30, il en fera 10 !

Participant : La prise en charge ne correspond pas. S'il a des problèmes cognitifs, il faut faire un diagnostic pour les problèmes de compréhension et demander aux parents.

Réponse : Les parents ne vont pas l'entendre.

Intervenant : Pour vous le refus est lié au problème de compréhension ? Que veut le jeune ?

Réponse : Je ne sais pas. Je vais reprendre contact avec l'orthophoniste mais je ne sais pas si j'ai le droit. Je vais demander aux parents. Je pense que le jeune veut qu'on le laisse tranquille. Par exemple, lorsque l'on fait un exercice, je corrige, je lui explique et lui demande de reprendre l'exercice, il ne le fait pas. Il nous dit qu'il n'a pas envie, que ses problèmes ne lui donnent pas envie. Il a peut-être peur. Il ne veut pas entendre sa note. Mais il refuse l'aide... Il prend des lignes mais ça n'a pas vraiment de sens. L'ensemble n'est pas cohérent.

Participant : C'est peut-être le cas de figure de l'attente de rôle entre élève / enseignant et élève / groupe classe. On attend de lui qu'il soit nul ? Il y a enfermement dans ce rôle, à moins de changer l'institution, mais ça fonctionne rarement. Quand on voit arriver quelqu'un en cours d'année, on sait qu'il s'est fait « jeter » d'un autre établissement.

Intervenant : L'hypothèse que l'élève entretient un rapport avec la commande et la production : « plus tu m'en demandes, plus je résiste ». La zone de contact est la moindre résistance. Vous refusez le refus, vous renforcez la résistance.

Ce refus est-ce dans toutes les matières ?

Réponse : Oui l'avertissement de travail, c'est fait parce que c'était sur l'ensemble des matières. Je repense à une situation : une prof a décidé de le garder avec lui sur le cours suivant pour qu'il termine un travail. Et en 20 mns il s'est passé des choses, il a produit des choses. Il s'est retrouvé dans une autre classe. Elle a été attentive à sa réaction... avec un autre, ça aurait pu bloquer

Intervenant : Ça l'a changé de rôle.

Situation : J'ai un jeune dans ce cas, il en fait un peu. Dans les autres cours, il dort. Son dossier scolaire est catastrophique mais dans mes contrôles, il a de super résultats exemples : en géographie, (réalisation d'une carte de France), rédaction, conjugaison.

Il dit : « j'm'en fous, ça sert à quoi ? ». Il doit écouter tout en dormant. Sa mère m'a expliquée qu'il a été capable de monter un ordinateur à partir de pièces détachées. Il vit au jour le jour comme les autres gamins.

Sa mère m'alerte parce qu'en entreprise, ça ne se passe pas bien. J'en reparle avec lui et il me dit que ça se passe bien. Lorsque je lui demande pourquoi il dit l'inverse de ce qu'il se passe, il me répond « mais ça vous fait tellement plaisir » !

Intervenant : Comment expliquez-vous qu'il accepte de faire vos contrôles ?

Réponse : nous sommes dans une relation particulière. Il a mis longtemps à me sourire, des fois il me fait la gueule, et je le charrie. Il a également de bonnes notes avec une autre enseignante.

Situation : La posture d'un jeune qui ressemble à la situation précédente. Il ne travaille pas en cours, mais en cours de soutien, en individuel, il travaille et progresse. Quelle position prendre ? On sanctionne ? On l'encourage à travailler pour lui.

Intervenant : Pourquoi ne dirait-elle pas « fais-moi plaisir, progresse en maths » ? Il n'est pas exclu que ça agisse.

Comme par exemple en stage ça se passe mal il dit que tout va bien. Elle en parle avec lui et il lui répond « mais ça vous fait tellement plaisir ».

En même temps le gamin n'a peut-être que ça. Un « fais le pour toi » c'est dur. L'humain a besoin d'un tiers. On peut lui reconnaître la capacité à avoir trouvé ça en cette formatrice.

Ne le lâchez pas et en même temps, attention.

Réponse : Je voudrais le valoriser et qu'il comprenne qu'il travaille pour lui.

Intervenant : Mais s'il n'y a pas de lui ? Ça peut l'aider à passer ce cap.

On peut faire les choses encore 40 ans après pour une prof ! Se reconnaître soi-même c'est difficile ; il y a toujours une parole adressée. Elle ne supporte pas qu'il ne sourit pas. Elle va chercher ce qui est vivant en lui. Sers-toi de moi pour faire pour toi.

Participant : il y a une dimension de risque ; ce sont des pratiques risquées.

Intervenant : Au sens d'accueillir, elle se propose presque comme « objet ». On se risque avec lui ; ça déclenche quelque chose, c'est puissant. Il vous aime en retour ; c'est vous qui avez commencé.

Situation : Sur le dispositif PFE : projet formation emploi, 4 centres de formation travaillent ensemble pour 4 certifications avec un accompagnement social fait par un des centres qui ne dispense pas la formation. On a eu une personne qui devait suivre une formation sur 9 mois normalement mais un terme a été mis après 3 mois en accord avec l'ensemble de l'équipe.

On a dû arrêter le stage. Elle criait sur les résidents et se mettait en colère contre eux. Elle était insupportable.

Et en formation elle posait les mêmes questions un nombre incalculable de fois. Sur un groupe de 22 personnes, c'est énorme, et elle demandait aux formateurs de répéter sans cesse. Ça agaçait les formateurs et les stagiaires. Cette personne ne comprenait rien et ne comprenait pas qu'elle ne comprenait pas. On arrête la formation, elle ne pourra pas faire ce métier.

Elle n'a pas été identifiée comme une personne ayant des troubles cognitifs particuliers.

Une fois l'arrêt de la formation, tous sont partis en stage. Elle est revenue quasi tous les jours interpeller la Région, Pôle Emploi, le référent de l'OF.

Comment fait-on en groupe pour gérer ça ? On ne peut pas dire « vous arrêtez de poser des questions ». On cherche à comprendre. Comment font les autres ?

Propositions, remarques des participants :

- Possibilité de s'appuyer sur le groupe ; au groupe de formuler l'explication
- On l'invite à revenir en dehors du cours
- Si ça perdure, la personne n'est peut-être pas encore prête à entrer dans ce parcours
- S'il y a un risque pour la cohésion du groupe, on peut réguler sur des temps informels autour du café ou formels en entretien. Puis il y a l'institution et son autorité. Si elle n'est pas prête à ce moment-là, elle peut être orientée vers un autre dispositif.

Situation, suite : En entretien on a repris les choses autour de ses difficultés à comprendre. « Tu as le droit de demander et on peut mobiliser un tuteur. Je propose de rester le soir et de reprendre ça avec elle. Je lui demande si elle est d'accord, elle valide mais finalement ça repart ! C'est dur de juguler le refus, la perturbation du groupe. Cette personne était dans le déni. Le groupe s'est réjoui d'apprendre qu'elle n'était plus en formation.

Situation : Un perturbateur en situation de dépendance et ayant des problèmes psychiques. La demande du collectif est : « aidez le ou virez le ». Il a été en institution 3 ans, en suivi et prise en charge. 1 diagnostic a été fait. On a expliqué au groupe. On a essayé de l'orienter vers des médecins, c'est notre rôle de donner des pistes. Mais ça a éclaté et ça a été clair finalement. On a essayé mais on ne sait pas si c'est notre rôle ?

Intervenant : Non ce n'est pas votre rôle. Vous aviez repéré que ça n'allait pas le faire. La personne perturbée, parfois on ne peut rien contre sa propre perturbation on ne peut rien contre la perturbation de la personne qui perturbe.

Un déni à l'extrême. C'est frustrant de devoir arrêter avec quelqu'un qui ne comprend pas pourquoi.

Participant : Certains profitent de la perturbation. Par exemple, cette année dans une classe on a mis un terme à sa formation parce que ce n'était plus de notre ressort : il nous a semblé qu'il fallait un suivi psychiatrique, et du coup, vous me dites qu'on a bien fait ?

Intervenant : Non vous attrapez ce que je dis et vous faites bien ! Vous avez fait quelque chose. Vous ne savez pas ce que ça vaut et vous attrapez ça « oui vous faites bien ». Ça sonne pour vous.

Remarques :

- On se dit toujours si on avait des effectifs moindres, on aurait pu accompagner cette personne vers sa réussite
- On ne peut pas arrêter le vivant dans une personne
- On n'est pas des héros à temps complet !
- Oui, ça fait boussole de prendre soin de ce qui se passe dans le groupe
- Ça met en danger

Situation : Une situation sournoise où la personne gangrène le groupe en entreprise d'entraînement. Tout est toujours noir, rien ne va, elle est toujours en larmes. Lors des tests on lui redonne confiance en elle. Il y a des moments où elle bloque.

Elle avait travaillé. Elle avait monté une entreprise de piercing tatouage. Elle s'est retrouvée à la rue... Lors d'un dernier CCF elle écrit deux pages pour expliquer pourquoi elle n'y arrivait pas en 45 mns plutôt que de réaliser l'exercice. Elle n'a rien rendu.

J'ai régulé plusieurs fois en entretien individuel, elle me répond « oui vous avez raison » et puis ça continue.

Je suis désemparée : comment gérer ce type de personne lorsque devant une problématique, elle cherche la faute ailleurs.

Une fois on s'entraînait pour présenter un PPT. Elle me change le matériel et répond « on va faire comme ça ». Et 15 jours après, idem, elle envoie « chier » une formatrice en lui demandant de s'occuper des autres. Je régule à nouveau elle reconnaît qu'elle s'est emportée...

Participant : Vous lui avez mis un avertissement ?

Réponse : Non

Intervenant : J'ai l'impression que le dossier est vide. Elle change le PPT de place, elle renvoie la formatrice à s'occuper des autres, elle la met dans un rôle de secrétaire, c'est problématique.

La sanction ? Pas de sanction. On lui renvoie : « tu as manqué », « je te demande juste de te ressaisir ».

Participant : Vous avez géré jusqu'à présent en individuel ; vous pourriez peut être le faire en collectif

Réponse : Je n'ai pas mis de sanction, je n'ai pas osé parce que les débuts étaient fragiles.

Participant : Sa demande est peut-être de réaffirmer le cadre ?

Situation : Je fais face au refus d'un groupe, c'est collectif et pas d'une seule personne. C'est une formation de service à la personne avec prescription ML et Pôle Emploi.

A chaque fois qu'il y a eu un nouvel intervenant : refus total du groupe de faire quoi que ce soit. En tant que coordonnatrice, j'ai dû m'occuper du groupe et du formateur. Ça a été comme ça pendant 5 mois. En stage refus aussi ; je leur demande : « qu'est-ce que vous proposez ? Laissez le formateur aller jusqu'au bout et après, échangez avec lui ». Je pense que les jeunes étaient en échec. Dans ce centre ils avaient le sentiment de revenir dans un établissement scolaire. Ils étaient nombreux à avoir des soucis familiaux. C'était un stage de découverte. Ils travaillaient sur leurs CV. Ça leur renvoyait : « qu'est-ce que j'ai fait jusqu'à présent ? ».

J'ai demandé au formateur de leur expliquer ce qu'ils allaient faire comment et pourquoi, à quoi ça va servir. Faire le ménage et la toilette par exemple ne faisait pas partie de leur représentation du métier. Les parents appelaient pour excuser leurs enfants après 3 jours de stage parce qu'ils étaient fatigués ! J'ai invité le prescripteur à intervenir en groupe. Des personnes dys qui n'avaient pas été détectées par exemple se sont senties en difficulté.

Intervenant : Un groupe comme ça a compris quelque chose. D'emblée ça part d'eux. Ils répondent à chaque formateur : « toi tu n'as rien à nous apprendre. C'est toi qui as à apprendre de nous. C'est leur introduction ! Ce qu'on leur demande ne correspond pas à ce qu'ils attendent.

Situation suite : 4/personnes sur 12 arrivent à « sortir du lot » et à faire des choses intéressantes. L'un a fait un DEAS en milieu scolaire ! Un autre est en prépa « aide-soignant » ; Un troisième nous a fait un courrier de remerciement !

Les formateurs ont hésité à revenir ; c'est récurrent. Pour moi coordonnatrice, ça a été très dur. Je voulais que ce ne soit pas une période de perdue.

Intervenant : A votre avis vous étiez en sur protection ou protection adaptée ?

Réponse : En sur protection, je leur trouvais toujours une excuse et, j'essayais de comprendre pourquoi ils étaient comme ça. Il y avait de vraies problématiques dans ce groupe et elles étaient regroupées là.

Intervenant : Est-ce que cette expérience ne va pas vous servir pour être mieux ajustée sur le 2ème groupe ?

Réponse : Oui peut être mais est-ce que ce sera des problèmes dys ou autre chose ? Ce qui m'a marqué c'est ce refus de collaborer.

Intervenant : Peut-être que les formateurs appréhendaient et qu'ils ont ressenti cela ? Est-ce la même équipe pédagogique ?

Réponse : Non, c'est une nouvelle équipe.

Intervenant : Vous participez au recrutement ?

Réponse : Oui.

Situation : L'année dernière, on a accueilli une personne qui était dans un mauvais état d'esprit. Par exemple, nous pensons qu'elle a fait exprès de se casser la figure dans l'escalier. Toute l'équipe a été soulagée qu'elle soit en AT ! C'est terrible de dire ça ! Et à la fin de l'année tout le groupe disait cela.

Participant : La boussole c'est le besoin de la dynamique de groupe pour travailler. Si une personne la met à mal, il faut l'arrêter. Ça ne veut pas dire l'exclure mais la reconnaître, individuellement. Se pose la question du parcours ; comment on individualise. Elle n'ira plus en cours, elle ira en centre de documentation. On lui donnera du travail à faire ; un surcroît de travail.

Intervenant : C'est autre chose vous attendez que la personne soit d'accord. Vous dites « nous on a que ça à proposer ». Elle a le choix : oui ou non. Elle est vivante, c'est ouvert. Ça doit être réinventé à chaque fois, avec chaque personne : c'est une modalité d'adaptation ! C'est l'envers du refus.

Si vous prenez une situation frontalement, on va vouloir surpasser et on rentre dans une rivalité binaire alors que si on ouvre...

Lorsque l'on sent cela « quand on en a marre de quelqu'un », il est nécessaire de se demander : qu'est-ce qu'on peut inventer ?

Extraits :

- Faire face c'est souvent ce qu'on fait contre, tout contre. Souvent lorsqu'on le fait c'est la meilleure façon d'être en contre. Un jeune enfreint le règlement ; il fume du cannabis dans sa chambre en face de celle du « surveillant ». On lui dit : « tu dois quelque chose, trouve une solution ». C'est un accueil du refus, c'est un non qui dit oui, c'est la proposition d'un accompagnement
- C'est peut-être le cas de figure de l'attente de rôle entre élève / enseignant et élève / groupe classe. On attend de lui qu'il soit nul ? Il y a enfermement dans ce rôle
- Vous refusez le refus, vous renforcez la résistance.
- Intervenant : Pourquoi ne dirait-elle pas « fais-moi plaisir, progresse en maths » ? Il n'est pas exclu que ça agisse. Comme par exemple en stage ça se passe mal il dit que tout va bien. Elle en parle avec lui et il lui répond « mais ça vous fait tellement plaisir ». En même temps le gamin n'a peut-être que ça. Un « fais le pour toi » c'est dur. L'humain a besoin d'un tiers. On peut lui reconnaître la capacité à avoir trouvé ça en cette formatrice. Ne le lâchez pas et en même temps, attention.
- Réponse : Je voudrais le valoriser et qu'il comprenne qu'il travaille pour lui.
- Intervenant : Mais s'il n'y a pas de lui ? Ça peut l'aider à passer ce cap. On peut faire les choses encore 40 ans après pour une prof ! Se reconnaître soi-même c'est difficile ; il y a toujours une parole adressée. Elle ne supporte pas qu'il ne sourit pas. Elle va chercher ce qui est vivant en lui. Sers-toi de moi pour faire pour toi.
- Participant : il y a une dimension de risque ; ce sont des pratiques risquées.
- Intervenant : Au sens d'accueillir, elle se propose presque comme « objet ». On se risque avec lui ; ça déclenche quelque chose, c'est puissant. Il vous aime en retour ; c'est vous qui avez commencé.
- ça fait boussole de prendre soin de ce qui se passe dans le groupe
- Si vous prenez une situation frontalement, on va vouloir surpasser et on rentre dans une rivalité binaire alors que si on ouvre... Lorsque l'on sent cela « quand on en a marre de quelqu'un », il est nécessaire de se demander : qu'est-ce qu'on peut inventer ?