

## Gestion de crise et des comportements difficiles

### Introduction

À chaque année, l'équipe d'intervention de Je Passe Partout se questionne sur les interventions lors de situations de crise et auprès des enfants ayant des comportements difficiles. Les difficultés vécues par les jeunes se manifestant de façons plurielles, il n'est pas rare d'être pris au dépourvu devant les situations de crise, malgré nos expériences et nos compétences professionnelles.

Le présent document présentera, dans un premier temps, quelques lignes directrices quant à l'intervention auprès de jeunes en situation de crise ou aux comportements difficiles. Dans un deuxième temps, il propose différentes pistes de solution à des situations types vécues par les équipes déployées sur le terrain. Ces propositions sont tirées des échanges ayant eu lieu lors de la formation du 8 janvier 2018.

### 1. Quelques lignes directrices

Il peut être utile de distinguer *problème de comportement* de *trouble de comportement*.

Problème de comportement	Trouble du comportement
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Temporaire</li> <li>● Souvent relié à un évènement (déménagement, divorce, situation à l'école, etc.)</li> <li>● Progrès visible avec l'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persistant</li> <li>● Répond aux critères diagnostiques / en tous lieux, avec tout le monde, etc.</li> <li>● Peu de progrès après l'intervention</li> </ul>

Les comportements ne sont pas isolés, ils viennent toujours avec un contexte (antécédents) et c'est donc la conséquence des comportements qui vont faire que le comportement va se maintenir ou non. Pour répondre adéquatement à une crise, il faut comprendre le contexte qui a mené à la situation et trouver les bons leviers pour intervenir. Ainsi, il est primordial d'identifier rapidement ce qui peut être contrôlé et ce qui ne peut pas l'être.





En toute situation, il devrait être possible de contrôler trois éléments:

- Notre réaction : on reste calme, on respire, on montre aux autres enfants qu'on est en contrôle.
- La sécurité du jeune en crise : s'il fait le bacon par terre, on s'assurer qu'il n'ait pas de ciseaux, par exemple.
- La sécurité des autres enfants : on les éloigne et les occupe. Ils pourraient lire ensemble dans un coin, par exemple.

Comme intervenant, on fait partie du contexte antécédent aux situations de crise, mais nous ne sommes pas responsables de la crise. On peut toutefois modifier nos façons de faire afin de créer un milieu favorable à la réussite des jeunes.

### **Quelques stratégies préventives peuvent être mises en place**

- Établir une relation positive avec les enfants.\*
- Créer un environnement sécurisant, ordonné, prévisible et positif, ce qui implique une constance dans l'intervention.\*
- Disposer l'espace en prenant compte des particularités des enfants (le plus distrait loin de la porte, etc.).\*
- Adapter les outils aux jeunes qui va les utiliser (âge, intérêts, etc.).
- Donner autant que possible la possibilité aux jeunes de faire des choix, de les rendre acteurs. Cela augmente la motivation.
  - Exemples : nature des tâches à effectuer durant la période, ordre des tâches, choix du support de travail (papier, tablette, ordi), etc.
- Les outils qu'on met en place peuvent fonctionner un temps, puis ne plus avoir l'effet escompté. Il faut réévaluer régulièrement leur efficacité, nécessité, format, etc., puisque l'objectif est que le jeune puisse à un moment fonctionner de façon adéquate sans adaptation.
  - Si on n'observe aucune amélioration malgré la mise en place d'une adaptation, on peut se demander si celle-ci répond bien aux besoins du jeune.
- Penser en termes des besoins de l'enfant et de l'objectif d'intervention
  - Exemple: Avec cet enfant, quel est mon objectif ? Rester dans le local ? Rester dans le local à faire ses devoirs pendant 30 minutes ? Améliorer la compréhension, les maths, etc. ?
  - On part de l'objectif et on adapte en fonction de notre rôle, des besoins du jeune, etc.





\* Ces propositions sont directement tirées d'un billet du Réseau d'information pour la réussite éducative intitulé Gérer de façon efficace les comportements des élèves que vous pourrez trouver au [rire.ctreq.qc.ca/2017/11/gestion-efficace-comportements/](http://rire.ctreq.qc.ca/2017/11/gestion-efficace-comportements/).

## 2. Mises en situation et pistes de solution

<p><b>Mise en situation 1</b>            Un enfant se fâche et se met en boule sous son pupitre. L'intervenante essaie de le convaincre de se remettre à la tâche et l'enfant se fâche, commence à parler fort et se couche sur le plancher. Quand l'intervenante lui demande de sortir du local pour se calmer, il reste couché et refuse de bouger autrement que pour faire le bacon.</p>	
Stratégies à privilégier	Pistes de prévention
<p>Maintenir son attention sur le reste du groupe en signalant son intention au jeune en situation de crise. (Arrêter de prêter attention au bon moment) Exemples : “Je vois que tu niaises, ça ne m'intéresse pas. Viens me voir quand tu auras terminé.” / “Tu es capable de faire autrement pour me dire ce qui ne va pas. Ce comportement ne m'intéresse pas.”</p> <p>Faire un retour le jour même avec le jeune pour recadrer les comportements dans le futur.</p> <p>Respecter le jeune et comment il se sent; s'assurer que l'enfant sait que c'est OK d'avoir de mauvaises journées.</p> <p>Une fois qu'on a demandé une fois ou deux de cesser le comportement et qu'il ne cesse pas, on ne répète pas la consigne. (Éviter de donner trop de consignes qui ne seront pas respectées.)</p>	<p>Créer un langage commun avec le jeune (et le parent, le cas échéant) pour identifier l'élément déclencheur.</p> <p>Proposer des façons d'exprimer l'insatisfaction des enfants.            Exemple: Établir une échelle de la colère en incluant des solutions envisageables préalablement définies avec le jeune. (voir exemple ci-après)</p>

### Exemple d'échelle de la colère

Voici un exemple d'échelle qui pourrait être utilisée par un enfant. L'échelle doit être construite avec l'enfant en incluant des solutions envisageables préalablement définies.

Je me sens	Je peux
 <p>Petit volcan heureux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuer comme ça, c'est parfait !!</li> </ul>
 <p>Petit volcan contrarié</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Écrire ce qui me dérange dans mon carnet</li> <li>- Dire ce qui me dérange à un adulte</li> <li>- Changer de tâche et y revenir avant la fin de la période</li> </ul>
 <p>Petit volcan fâché</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre une petite pause de 5 minutes (définir activités possibles pendant les pauses)</li> <li>- Écrire / dire ce qui me dérange</li> <li>- Changer de tâche et y revenir avant la fin de la période</li> </ul>
 <p>Petit volcan en colère</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre une pause de 5 minutes. À la fin de la pause, on réévalue si je suis calme et si ce n'est pas le cas je peux reprendre une dernière pause de 3 minutes (activités de pause à définir)</li> <li>- Écrire/ dire ce qui me dérange</li> <li>- Changer de tâche et y revenir avant la fin de la période</li> <li>- Travailler dans une autre pièce durant 5 minutes.</li> </ul>

<p><b>Mise en situation 2</b>          Après que son camarade ait fait un bruit de pet, Tom rigole et en fait un plus fort. Susie fait semblant de roter et ainsi de suite, de plus en plus fort, Tom et Susie se relancent et dérangent tout le groupe.          *Ça peut s'appliquer à des sujets de conversation inappropriés aussi, avec des commentaires sur la sexualité ou autres.</p>	
Stratégies à privilégier	Pistes de prévention
<p>Dédramatiser: “pourquoi on rit?” “qu’est-ce qui est drôle dans cette situation?”</p> <p>Si c’est un objet qui déconcentre, confisquer l’objet ou demander au jeune d’aller le déposer sur le bureau de l’intervenant.e.</p> <p>Changer le sujet, lancer une discussion de groupe ou faire une activité tous ensemble (déplacer l’attention sur quelque chose de pertinent).</p> <p>Comme intervenant, se donner le droit de rire d’une situation avant de recadrer, si c’est approprié. (Donner un modèle adéquat de reprise de contrôle: on peut rire d’une situation 15 secondes et revenir à la tâche rapidement).</p>	<p>Renforcement positif des bons comportements.</p> <p>Système de motivation de groupe.</p> <p>Inclure des exercices de respiration ou de relaxation.</p> <p>Si c’est un sujet de conversation récurrent, prendre le temps d’en discuter ouvertement avec les enfants (avec l’appui de la coordonnatrice).</p>

<p><b>Mise en situation 3</b>            Une élève en opposition à tout ce qui est autorité. Elle manque énormément de respect aux adultes lorsqu'il y a d'autres élèves, mais en individuel, elle collabore très bien. Dans un groupe où chacun travaille tranquillement, elle parle fort, lance ses affaires, frappe son bureau pour faire sursauter les autres et, surtout, elle insulte constamment et menace de frapper les autres.</p>	
<p><b>Stratégies à privilégier</b></p>	<p><b>Pistes de prévention</b></p>
<p>Placer la jeune à un endroit où on peut la voir en tout temps, entre autres pour mieux souligner les bons coups.</p> <p>Surprendre la jeune avec des solutions inattendues: passer du temps de repos dans un endroit isolé, donner une responsabilité.</p> <p>Accorder de l'attention aux comportements positifs ou attendus (éviter de donner trop d'attention au comportement négatif).</p> <p>Valoriser en individuel et devant le groupe les bons coups de la jeune.</p>	<p>Mettre en place un système de motivation personnalisé qui implique des conséquences (positives) qui font écho aux besoins de la jeune:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avoir un moment seule avec l'adulte</li> <li>- aller aider dans un autre groupe</li> </ul> <p>Changer la jeune de groupe pour réduire les attentes sociales des autres jeunes (si la jeune a une réputation à maintenir, c'est plus difficile de changer de comportement).</p> <p>Prendre du temps lors d'une conversation en tête à tête pour comprendre les raisons du comportement en groupe.</p> <p>Valoriser en individuel et devant le groupe les bons coups de la jeune.</p>

Il est important de se rappeler qu'avant d'agir sur un comportement, il faut savoir à quel besoin ce comportement répond pour le jeune. Une fois ce besoin identifié, on peut, entre autres, créer des outils personnalisés pour le jeune visé. Par exemple, on peut créer un tableau de comportement pour le jeune. On définit alors de façon très précise nos attentes face à un jeune et on l'implique dans la solution.

Exemple d'outil d'intervention : le tableau de comportements

1. Définir le type de tableau à créer
  - a. Le système de motivation peut être pensé à la demi-période/à la période complète/à la semaine, etc.
2. Définir les comportements à renforcer
  - a. Ils doivent être évaluable et atteignable (attention de ne pas viser trop haut !). Le nombre de comportements ne doit pas dépasser l'âge de l'enfant. Exemple : 7 ans = 7 comportements dans le tableau au **maximum**. Si l'enfant a beaucoup de difficultés, on peut en cibler seulement 1 aussi afin que ce soit réaliste pour le jeune.

3. Définir les conséquences positives applicables

- a. Les conséquences positives sont définies à l'avance et en accord avec le jeune pour qu'elles aient un impact réel et significatif pour lui.
- b. Exemple du cas fictif de Sacha, 6 ans
  - i. 3 👍 accumulés = 5 minutes de coloriage du dessin de son choix à la fin de la période
  - ii. 6 👍 = 8 minutes de recherches sur la magie (sujet libre) sur la tablette à la fin de la période
  - iii. 15 👍 à la fin de la semaine = présenter un spectacle de magie de 10 minutes devant les autres (on s'appuie vraiment sur les intérêts des jeunes !)

4. Établir un mode fonctionnement avec le jeune

- a. On part de leurs propositions et les ajuster avec eux pour qu'elles soient réalistes et adaptées à notre contexte d'intervention.
- b. Si le comportement attendu n'apparaît pas, il n'y a pas de 👍 dans la case et on ne met rien d'autres à la place.
- c. Pour que le système soit logique pour l'enfant, il ne peut jamais perdre ce qui est gagné. C'est donc dire que si la période commence bien et se termine mal, les conséquences positives sont quand même appliquées, mais avec des explications.

Exemple : Tableau pour un.e enfant de 6 ans fonctionnant à la période

Je m'appelle <b>Sacha</b> et je suis capable !	
<b>MARDI</b>	
Je sors mon agenda dans les 3 premières minutes de la période.	👍
Je demande la permission pour me lever de ma place et attendre la réponse de l'adulte à chaque fois que j'ai besoin d'aller chercher du matériel ou d'aller voir un camarade.	👍 👍
Quand je vais aux toilettes, j'y reste maximum 5 minutes.	
Je suis capable de ne dire aucun gros mot ou mot de toilette pendant 15 minutes.	👍 👍 👍

Note: Après cette période, dans l'exemple, Sacha aurait droit à 8 minutes de recherche sur le sujet de son choix sur l'ordinateur ou la tablette.

<p><b>Mise en situation 4</b>          Un élève en grande difficulté académique ne se sent concerné par aucune consigne, aucun règlement. Le simple fait de le garder dans le local est un défi. Le voir assis toute une période n'est pas envisageable. Il fait des appels en classe, enlève son t-shirt... Il est difficile de trouver un levier et ça nuit au soutien scolaire qu'on veut lui offrir.</p>	
<p><b>Stratégies à privilégier</b></p>	<p><b>Pistes de prévention</b></p>
<p>Changer le jeune de groupe pour changer le contexte (avec des plus vieux ou des plus jeunes, avec des enfants différents, etc.)</p> <p>Selon la qualité du lien avec le jeune, passer par l'humour pour souligner le comportement.</p> <p>Donner la possibilité de bouger pendant la période.</p> <p>Donner des tâches et des responsabilités au jeune.</p> <p>Porter son attention sur le groupe, entre autres parce que leurs réactions au comportement perturbateur sont à considérer (éviter de focaliser uniquement sur le jeune).</p>	<p>Prêter attention à la dynamique de groupe, voir dans quel contexte ces comportements se développent et agir sur le contexte.</p> <p>Avant l'atelier, faire bouger le jeune.</p> <p>Fixer avec le jeune des objectifs réalistes et atteignables.</p> <p>Revoir le système de motivation pour qu'il ait un sens pour le jeune et qu'il se sente concerné par celui-ci.</p> <p>Discuter avec le jeune pour s'assurer qu'il comprenne la raison de sa présence (conversation en groupe ou individuel, selon le profil du jeune).</p> <p>Connaître le jeune et ses intérêts pour mieux pouvoir le motiver.</p> <p>Segmenter la période.</p> <p>Valoriser ce qui se passe bien.</p>



<p><b>Mise en situation 5</b> Lorsqu'elle est contrariée, Tamara boude et se referme: elle garde la tête baissée et ne réagit pas. Elle ne dérange pas le groupe, mais ne veut pas collaborer et ne bouge pas.</p>	
<p><b>Stratégies à privilégier</b></p>	<p><b>Pistes de prévention</b></p>
<p>Essayer d'identifier les causes possibles et rassurer l'enfant lorsque possible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- difficultés en lien avec un travail à effectuer</li> <li>- situation qui s'est produite à la maison ou à l'école</li> <li>- Sentiment de vulnérabilité dans le groupe (ex.: a été reprise devant tous pour une erreur)</li> </ul> <p>Respecter la bulle de l'enfant, la laisser en sortir quand elle sera prête.</p> <p>Faire un retour après l'atelier pour donner l'opportunité de parler si l'enfant a besoin de se confier et/ou pour recadrer.</p> <p>Rappel des attentes. "Je comprends si tu as besoin d'un temps pour réfléchir et te reposer aujourd'hui. J'aimerais que, d'ici la fin de la période, tu aies accompli X tâches."</p> <p>Se recentrer sur les besoins du jeune et du groupe (ne pas prendre personnel la fermeture de l'enfant).</p> <p>S'assurer que l'enfant sait que vous avez constaté son état, puis poursuivre l'atelier avec les autres enfants. Exemple: En s'abaissant à la hauteur de l'enfant, ton calme: "Je sens que tu n'as pas envie de travailler aujourd'hui, continue de te reposer, tu peux mettre ta tête sur ton pupitre si tu veux. Je vais continuer l'atelier avec les autres. Tu peux me faire signe quand tu es prête, je reviendrai te voir dans 5 minutes."</p>	<p>Si cette situation se produit souvent, discuter avec la jeune des raisons de sa présence à JPP et déterminer des objectifs réalistes.</p> <p>Permettre à la jeune d'apporter un objet rassurant pendant l'atelier, utiliser un toutou-lourd.</p> <p>Utiliser des méthodes calmes et silencieuses pour demander de l'aide (drapeau à lever, pastille de couleur, etc.).</p>

<p><b>Mise en situation 6</b> Après s'être endurés en classe toute la journée, les jeunes du groupe ont de la difficulté à ne pas s'insulter pendant l'atelier. Ils restent habituellement calmes en le faisant, mais se manquent considérablement de respect de façon verbale et non verbale.</p>	
<p><b>Stratégies à privilégier</b></p>	<p><b>Pistes de prévention</b></p>
<p>Tolérance zéro pour l'intimidation</p> <p>Rappeler aux enfants qu'on recommence à zéro pendant l'atelier et qu'il faut essayer d'oublier ce qui s'est passé dans la journée.</p> <p>Évaluer les causes possibles pour établir un contexte plus favorable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- est-ce un jeune qui est ciblé par le groupe ou est-ce généralisé?</li> <li>- Les aînés ou les leaders du groupe alimentent-ils la situation?</li> <li>- Les enfants concernés sont-ils assis trop près les uns des autres?</li> </ul> <p>Si c'est généralisé et récurrent, organiser une discussion de groupe sur l'impact de ces comportements, les émotions que ça peut susciter, etc. pour leur permettre de prendre conscience des conséquences. (Accord et appui de la coordonnatrice!)</p> <p>Quand on sent qu'ils sont agités en début de période, donner l'opportunité aux enfants de ventiler un moment, de se calmer avant d'être en groupe avec les autres.</p>	<p>Système de motivation de groupe</p> <p>Rappel des consignes en lien avec la situation en début d'atelier en s'assurant que les enfants comprennent nos exigences relatives au respect des autres.</p> <p>Discussion ouverte sur le sujet avec les enfants concernés (lien de confiance)</p> <p>Changer le plan de classe pour que les enfants soient disposés adéquatement dans le local.</p> <p>Créer des occasions pour que les jeunes aient du plaisir ensemble.</p> <p>Développer l'esprit de groupe en utilisant les 5 premières minutes pour se raconter des blagues.</p>