

L'intervention

Malgré le recours à tous ces moyens préventifs, il peut arriver que nous soyons dans l'obligation d'intervenir de façon plus systématique. Les professeurs semblent dire qu'ils doivent aujourd'hui le faire plus souvent. Or, en entendant leurs témoignages, je me pose une question : y a-t-il vraiment plus de problèmes ou de comportements dérangeants qu'avant, ou est-ce que nous laissons trop la situation se dégrader avant d'intervenir ?

Premier niveau d'intervention

Les interventions doivent être brèves, discrètes et rapides, en plus de s'accroître si elles ne réussissent pas. Nous avons tendance à reprendre constamment la même technique d'intervention ; nous ne démontrons pas alors que le comportement qui perdure est inacceptable. Nous ne devrions jamais répéter une intervention qui n'a pas donné le résultat attendu. Les techniques sont nombreuses et variées : établir un contact visuel, énoncer un rappel court, se déplacer et utiliser la proximité physique pour individualiser notre rappel, etc. L'important est d'intensifier peu à peu les interventions pour signifier à l'étudiant ce que nous exigeons.

Prenons le cas d'un groupe de mise à niveau en français. Un étudiant n'apporte jamais son dictionnaire tandis qu'un autre a son cahier d'exercices une fois sur deux. Le professeur peut souligner ces oublis par une première intervention et permettre qu'ils travaillent avec des voisins qui ont leur matériel. Il en profitera pour leur rappeler que, selon son plan de cours, ces ouvrages sont obligatoires (d'où l'importance de bien l'indiquer dans le plan). Deuxième oubli ? L'enseignant demande à l'élève sans dictionnaire d'aller s'en procurer un immédiatement à la bibliothèque, au CAF, auprès d'un ami..., sinon il ne pourra participer au cours, et à celui qui n'a pas son cahier, de faire les exercices en devoir pour le prochain cours. Si les oublis continuent, il refuse l'accès à la classe tant et aussi longtemps que les étudiants n'ont pas les outils nécessaires à leur réussite ou il les rencontre individuellement.

Deuxième niveau d'intervention : l'entrevue

L'étudiant qui persiste dans un mauvais comportement malgré les interventions de premier niveau ou qui transgresse de façon inacceptable les règles et valeurs, doit faire l'objet d'une action structurée et formelle. Vous devez le rencontrer individuellement à votre bureau. Cela mettra l'accent sur la gravité ou la répétition du comportement. Vous pouvez aussi demander à l'étudiant de chercher lui-même une solution ; il deviendra alors responsable des implications de son comportement répétitif et vous ne ferez qu'appliquer la solution.

Reprenons le cas de l'étudiant qui n'a pas son cahier d'exercices. Au premier oubli, on lui a permis de travailler avec un pair. Au deuxième oubli, il a fait les exercices en devoir supplémentaire pour le cours suivant. La troisième fois, il faut le rencontrer et discuter de la situation. Vous devez le forcer à énoncer vos exigences et les conséquences prévues, et lui demander de trouver une solution et une conséquence pour l'avenir. Ne trouvez pas la conséquence à sa place si vous voulez vraiment « mettre de la pression » sur lui : n'oubliez pas qu'il en est au troisième rappel et que vous avez le loisir d'accepter ou non sa proposition. Laissez-lui démontrer sa volonté de changement et considérez que vous lui avez déjà donné la chance de s'amender.

Le département et la direction des études doivent ensuite appuyer le professeur si cette étape n'aboutit pas aux résultats escomptés. L'étudiant peut être vu en petit comité, surtout s'il a eu les mêmes comportements avec d'autres professeurs.