



## ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE GROUPES DE DIRECTEURS

Qui n'a jamais perdu  
patience ?

### I. ÉVOCATION

Qui n'a jamais eu envie de mettre une baffe ?

La semaine dernière je remplaçais une collègue dans une école où j'ai l'habitude de me rendre, je connais bien les enfants. C'était sur le périscolaire, la pause méridienne. Depuis quelque temps, elle met sur une table les enfants difficiles. Elle se charge d'une table de 6 enfants. Comme remplaçant, j'étais chargé aussi de ça.

Ça a été un moment crescendo assez désagréable. Ce sont des enfants qui, entre eux, n'arrivent pas à se supporter, tout est étincelle, ça part très vite, mais il n'y a pas dans la violence physique. J'essaie de tenir le truc pour que ça ne soit pas trop désagréable. Ça n'avait pas de fin. Il y a eu un élément déclencheur, j'ai perdu patience, j'ai dispatché un des enfants, ça a fait rire les autres. Ça m'a énervé, car je ne voyais pas comment ça allait se terminer. J'avais juste l'espoir que ça se calme. Ça n'a pas marché.

La fin du repas arrive. Sur les 6, 4 arrivent à se calmer et j'en garde 2 qui ne s'arrêtent pas. Les autres tables partent et je garde les 2 autres. Je me disais quand il n'y aura plus de public, ils arrêteront leur cirque, ça n'a pas eu l'effet escompté. J'étais en colère, tellement nourri d'agacement, j'ai eu envie de mettre des tartes, franchement, je me disais, je vais mettre des tartes, mais je ne l'ai pas fait.

Ils sont entrés en classe, je me suis entretenu avec l'enseignant, je leur ai dit ce soir je reviens et je ne peux pas laisser ça, je verrais vos parents. Ce que je dis, je le fais.

J'ai rencontré les parents, ça a eu son effet. Le lendemain, ça s'est bien passé, mais cette histoire me renvoie ma difficulté face à des enfants ou des collègues. Étant de nature patient, je suis déstabilisé quand j'arrive dans un sentiment d'agacement, je suis désarmé face à ça, heureusement, je ne passe pas à la violence. Pourtant le fait d'être agacé m'amène à une attitude violente qui ne résout rien.

C'est une des difficultés que je peux avoir dans ma pratique. Ça m'est arrivé avec un groupe d'adultes il n'y a pas longtemps. Je peux mettre 2 ou 3 jours à y penser. Je me souviens d'avoir envoyé une chaise ça m'est arrivé il y a 15 ans. Ça me travaille.

## II. EXPLICITATION

**Question :** *Tu dis : j'essaie de tenir le truc et j'ai perdu patience. Quel a été l'élément déclencheur ?*

À un moment ils se sont mis à se foutre des grands coups de pieds sous la table, je pensais avoir calmé et non.

**Question :** *Comment se répartissent les enfants quand tu arrives dans la cantine ?*

Là, il y a un plan de table. Quand j'arrive, les enfants sont réunis à une même table. À ce moment, je me dis : « Je comprends pourquoi ma collègue est épuisée tous les après-midi ».

**Question :** *Globalement, comment ça se passe le fonctionnement de la cantine ?*

Nous, les animateurs, mangeons à table avec les enfants. Dans cette situation, je mange avec eux. Je ne sais pas quoi te dire de plus. Et là, les autres adultes ont 2 à 3 tables à s'occuper, mais les enfants les moins simples sont à une autre table.

**Question :** *Décris-nous la cantine.*

C'est assez bruyant, maternels et élémentaires restent dans le même espace.

**Question :** *Ce n'est pas la 1ère fois, raconte-nous ce qui se passe quand tu ressens l'agacement.*

Le sentiment « je me fous de ta gueule », c'est moi qui suis visé. Je me place dans une posture, ça ne devrait pas arriver. Envie trop forte d'être respecté. J'attaque directe sur le manque de respect. Dans ces moments, je n'ai pas envie de plier et de me faire marcher sur les pompes. Je sais que ce n'est pas rationnel, mais c'est l'idée d'avoir le dernier mot, et si j'ai l'impression que ça m'échappe, je m'agace.

**Question :** *La 1ère discussion que tu as eue quand tu es arrivé à la table ?*

Je me suis dit « hop d'accord ! » Mais pas « je ne vais pas y arriver ».

**Question :** *Les 1ers mots avec eux ?*

Qu'est-ce que vous avez fait ce week-end ?

**Question :** *Tu dis : « deux que je garde avec moi », qu'est-ce que tu fais avec eux ?*

Je leur passe une bonne gueulante. Aucun effet, ils se marrent. Moi gamin, je me serais certainement marré, mais moi ça m'agace. Moi, je me fâche, mais j'ai attendu qu'il n'y ait plus de public pour pousser une gueulante. Je me suis dit, quand ils vont se trouver en tête-à-tête, ils vont moins se marrer.

**Question :** *Qu'attendais-tu comme effets ?*

Ils vont se calmer et on va pouvoir solder.

**Question :** *Le lendemain ça se passe bien, est-ce que tu peux me décrire ?*

Je n'ai pas vécu la même situation, sans accros majeur. La situation ne s'est pas représentée. Même gosses à la table, mais c'était le jour et la nuit.

**Question :** *Comment avait réagi l'instituteur ?*

L'enseignante, je lui explique la situation et je ne veux pas que ça s'arrête là. J'ai eu la chance que l'enseignante a soutenu le truc. Les 2 gamins, face à l'enseignante, ont arrêté net.

**Question :** *Tu es le seul adulte dans réfectoire ?*

Non, 5 ou 6 adultes.

**Question :** *Tu es revenu le soir, qu'est-ce qui s'est passé ?*

J'ai vu les parents individuellement, dont un que je ne connaissais pas beaucoup. Voilà la situation que j'ai vécu avec votre enfant. Cette situation ne peut pas se vivre au quotidien. Soit on aménage le temps, soit exclusion temporaire.

**Question :** *Le moment où tu te retrouves avec les 2 enfants, tu les amènes auprès des enseignants et les enfants arrêtent de rigoler. Qu'est-ce que ça a produit que les enfants arrêtent de rigoler ?*

Je me suis dit tant mieux. Ça n'a pas produit le sentiment de défaite ou d'infériorité sur le fait qu'avec les enseignants ils s'arrêtent et pas moi. J'étais satisfait j'ai ressenti une phase, des gamins se disent on a été trop loin.

### III. FORMULATION DE LA DEMANDE

**"Je voudrais que le groupe m'aide à trouver comment outiller les équipes d'animation à anticiper par rapport aux situations de débordement émotionnel. Par quels outils, méthodes, formations..."**

#### PROPOSITIONS DES COLLÈGUES :



**Claire**

Agir sur le contexte qui pourrait changer la situation de départ :

- Diagnostic Bruit, nombre d'enfants, des adultes, sentiments des enfants, des adultes...)
- La question du choix des enfants dans l'installation dans la salle de restauration
- Associer les enfants à la réflexion sur "comment peut-on changer ou améliorer".

Travailler en équipe :

- Échanger autour de l'intervention collective sur ce temps des repas (cadre, qui, comment...) et écrire des règles communes
- Permettre aux équipes un « SAS » de décompression, s'autoriser à dire
- Utiliser l'analyse de pratiques



**Alice**

Quand on connaît bien les enfants et qu'on a vécu une situation compliquée avec eux, c'est avant tout en parler en équipe et d'autres personnes concernées.

Réunir l'équipe + personne, les différents acteurs éducatifs : animer une séance en commun avec brainstorming concernant ces enfants et les différentes attitudes adaptées par chacun et les partager.



**Mélanie**

Selon moi, on ne peut pas anticiper mais on peut faire face si on réalise notre état. Et par le biais de formations psychos.



Valentin

**Situations difficiles émotionnellement :**

- Situation similaire pour moi en stage BAFA (Marc était directeur).
- Situation Sébastien Pesce face au film « camp de concentration ».

**Effets :**

- Quotidiennement retour des animateurs qui me disent « Tu ne te rends pas compte ».
- Boule d'émotions affichées ou invisibles.

**Conclusion : le triangle dramatique**

- Victime (Marc) - Bourreau (Enfants) - Sauveur (groupe).
- Puisque pas là partir sur les sentiments des enfants, ce qui se passe quand tu n'es pas là.
- Mais je pense que c'est plus simple d'agir sur le ressenti des adultes.



Roxanne

Prendre un temps de travail en interne avec les animateurs sur un travail au début sur « les émotions »

- Quels sont les signes de mon agacement... ?
- Puis trouver ensemble comment canaliser avant la crise ?
- Trouver un aménagement d'un espace dédié aux émotions avec des outils « anti-stress » et un agencement qui évolue.

Ps : Chacun a son caractère, ses envies donc anti-stress pour certains cela va être « taper dans un sac », discuter, passer le relais... Discuter sur les hobbies extérieurs, sport, peinture...reconnaisse ses émotions



Tony

**Faire face, anticiper les situations de débordement émotionnel :**

- Envoyer l'animateur en formation gestion de stress, médiation
- Connaître les enfants pour les répartir (plan de table) le mieux possible pour éviter les conflits
- Aménagement de lieux : règles de vie du lieu, charte des enfants sur le temps de repas/responsabiliser les enfants sur leur comportement à table.



Lydie

Organiser des temps d'échanges avec l'équipe sur les définitions de ce qui relève du possible et des limites à ne pas franchir pour ne pas se laisser « déborder » par les émotions.

S'accorder, apprendre quand et comment on passe la relève.

Ne pas faire preuve de trop d'exigence avec soi-même.

Ne pas se sentir jugé personnellement.



Stéphanie

Permettre des temps où chacun verbalise, ses limites et ses potentiels débordements afin que chacun ait connaissance des limites de chacun, de l'autre et puisse aider à anticiper des situations en équipes.

Amener chacun à être vigilant et dans la communication (sur soi-même)

Réussir à s'écouter pour bien communiquer



**Mathilde**

Partir sur l'humain

Plus concrètement : faire intervenir un tiers, un psy pour arriver à se connaître un peu mieux

Faire des formations autour du contrôle des émotions



**Jonathan**

Discuter avec l'équipe en amont afin de mieux connaître les autres et soi-même.

Et identifier les situations qui provoquent de l'agacement et comment les désarçonner (pourquoi suis-je agacé, comment aurais-je dû réagir ?): identifier les situations qui provoquent l'agacement



**Laurent**

Varié les tâches et responsabilités de chacun-e : un relais automatique, chacun-e tourne chaque jour



**Alice**

La question enlève une partie importante « on est tous humain et on ne peut pas anticiper mais il faut faire face. » Des outils, des méthodes ont été utilisés dans la situation présentée sans succès. Le cœur du problème réside dans la gestion de son émotion lorsqu'elle arrive.

- Gestion du détachement pour son équilibre émotionnel
- Recherche d'un compromis qui convienne à l'enfant « si tu ne te mets pas en situation d'écoute moi non plus je ne peux pas »
- Relais, soutien
- Échanger avec les collègues après
- Accepter ses propres limites ? Reconnaître sur le moment quand tu vas trop loin ?
- Isoler l'enfant ?
- Reporter l'échange en énonçant les raisons. Se donner le droit d'exprimer son sentiment et donner à l'enfant la place pour qu'il exprime le sien ?



**Léa**

Tu peux travailler sur la bienveillance et la posture à adopter en tant qu'animateur.

Tu peux former ton équipe sur la gestion de conflits et sur la sanction (≠punition). Qu'ils comprennent que ce n'est pas possible de faire ça.

En amont tu peux également pratiquer ces différents thèmes ci-dessus par des cas pratiques ou bien des cas pratiques sur la façon d'agir au moment « t ».

Concernant le « faire face » au problème, je pense que tu peux faire appel à une personne « tierce » ou bien passer le relais. Gestion de conflit : il existe plusieurs modèles, écrits, oraux, images.

Revoir la situation en équipe : contexte, lieu...

## IV. RETOUR DE MARC

Triangle dramatique : sûrement un concept à creuser entre le persécuté et le persécuteur.

Au-delà des formations : question de varier les tâches et les responsabilités parce que ce sont souvent les mêmes qui sont en héros et une des façons de contenir ça, c'est le partage des responsabilités.

Travailler avec quelqu'un qui a un regard avisé.

Panel de choses intéressantes.

## V. DEUXIÈME TOUR DE PAROLE : APPROPRIATION DE CHAQUE MEMBRE DU GROUPE

### QU'EST-CE QUI A ÉTÉ IMPORTANT POUR VOUS DANS CE TEMPS D'ANALYSE DE PRATIQUES ?



**Claire**

Axe perso /pro : touchée par le témoignage de P. parce qu'il l'exprime des choses qui nous concernent. On parle toujours des enfants... ;

Se connaître soi et gestion du détachement et s'accorder à passer la relève

Réunir les acteurs éducatifs ;

La répartition des rôles de chaque intervenant ;

Médiation et gestion de conflit.



**Alice**

Dans récit la situation conflictuelle m'a touché car c'est anti-prof et quand même humain.

Échange en équipe.

Tourner les responsabilités.

Formation sur la gestion des émotions.



**Mélanie**

L'aspect psychologie de la situation : symbolisme du triangle.



**Valentin**

La forme : importance du collectif tout le monde a eu cette volonté d'aider.

Beaucoup évoquent travailler en équipe, et les limites de chacun c'est le sens de notre travail, l'équipe permet d'aller plus loin.



**Roxanne**

Prendre un temps en équipe pour parler des difficultés et des solutions, mais aussi comprendre pourquoi on en est là.

On repart chez soi et on garde, j'ai fauté, éviter une remise en question de notre métier.



**Tony**

L'entraide du groupe pour poser des choses importantes.

Importance des formations.

Un collectif toujours plus fort qu'un individu.



**Lydie**

Pouvoir travailler sur un sujet sélectionné par nous, sur du vécu.  
La diversité des exercices.  
Parler tous.  
Le travail en binôme.  
Une répartition des tâches.  
Tous unis pour une réponse collective.



**Stéphanie**

Même boutique que Marc ce qui m'a intéressé c'est le regard extérieur du groupe. C'était neuf ce que vous avez apporté, par ex sur la situation de la cantine.  
En ayant un regard de l'intérieur, il y aurait eu des barrières « oui mais... »



**Mathilde**

Relevé l'importance d'être une équipe qui se connaît pour la prise de relai, pour le bien des animateurs et des enfants, je vais être plus dans l'observation.  
Laisser aussi le temps se faire.  
Mettre en place des temps de parole sur des situations concrètes.



**Jonathan**

Les ateliers autour de la gestion des émotions.  
Apprendre à mieux connaître les membres de l'équipe et donc soi-même.  
Aussi le point antistress pour les enfants et les animateurs.  
Ne pas hésiter à déléguer ou à remplacer.



**Marc**

Je ne voulais pas être le sujet d'étude, ce n'est pas moi qui l'ai décidé.  
Je pensais que cela allait être compliqué, in fine, je ne me suis pas senti mal, pas de jugement, pas de "y a qu'a, faut qu'on..." c'est simple, c'est évident.  
Méthode efficace. J'observe que personne n'a l'air frustré de la prise de parole, tout le monde est forcé à s'exprimer.



**Laurent**

Le triangle dramatique et ses interactions.  
La notion de détachement personne / professionnel.  
Le partage des responsabilités collectives, impliquer tous les membres d'une équipe.



**Alice**

Au niveau du besoin, ça a répondu de « prendre du recul » j'en retire 2 choses :  
• Réussir à amener les équipes à travailler sur leurs émotions et leurs ressentis,  
Droit de me tromper et de l'exprimer. Et le non-jugement.



**Léa**

Plusieurs choses mais on a tendance à se focaliser sur les enfants et là on a remis l'animateur : qu'il puisse s'exprimer avec sa hiérarchie que ce soit ritualisé ;  
Formation en gestion des émotions.

**À quel besoin correspond cet atelier de coopération :**  
**Techniques, Vol au-dessus d'un nid de coucou**