

*L'entretien : un moyen de restaurer l'individu*

## Les yeux dans les yeux

*Dans l'anonymat d'une classe, trop d'élèves ont du mal à isoler et à synthétiser les éléments qui, communiqués de manière globale à l'ensemble de la classe, les concernent personnellement et peuvent les aider à progresser. Il suffit parfois de quelques minutes en tête à tête pour qu'ils se sentent reconnus comme individus et que cela donne un sens à leur scolarité.*

---

**Collège Maroc-Huchepie, Le Mans [72]**

Propos recueillis par M. Coupry auprès d'O. Clause, professeure d'espagnol

---

**E**nseignant l'espagnol, Olga Clause a été régulièrement professeure principale d'une classe de quatrième et, pendant plusieurs années, coordinatrice des parcours individualisés pour ce niveau. En travaillant plus particulièrement avec des élèves dont la scolarité ne se fait pas sans heurts, elle a acquis la conviction qu'une des aides décisives à leur apporter est de prendre le temps d'écouter chacun d'eux. C'est le moyen d'entendre sa souffrance, et, ainsi, de lui faire entendre qu'il est reconnu, dans sa singularité, comme un élève et un individu dignes d'intérêt. Sans avoir formalisé sa pratique, elle a acquis une expérience, dont l'essentiel réside dans la souplesse et l'adaptation. Consciente des limites à ne pas franchir, elle peut à tout moment, selon les cas, orienter l'élève vers un professionnel de l'écoute, dans ou en dehors de l'école. Mais, vigilante, à l'affût même, elle repère les moments de tension, ceux où tout peut craquer, où l'élève ne peut plus avancer et intervient. Dans ces situations, le groupe-classe fait partie du problème et il faut impérativement que quelqu'un sorte l'élève bloqué de l'engrenage. C'est pour se donner le temps de regarder ce qui ne va pas, voire de prendre conscience que quelque chose ne va pas. Puis d'essayer de trouver un moyen de réparer. C'est un travail qui se fera en commun et commence à ce moment précis où l'enseignante arrête l'élève. Se poser

avec lui pour faire le point, pour mettre des mots sur la situation, les mots de l'élève d'abord, c'est un préalable pour essayer de faire évoluer la situation.

### Un premier tête à tête

Le cas le plus fréquent est l'entretien furtif en fin de cours. Il intervient sur proposition de la professeure quand elle a remarqué quelque chose d'inhabituel pendant l'heure : une grande fatigue, une difficulté à se mettre au travail, un malaise... ou au contraire une forme exacerbée d'un comportement habituel, gênant pour la classe, tels le bavardage, les interventions à voix haute... C'est une sollicitation très informelle : "Manuel, ça ne t'ennuie pas de rester à la fin de l'heure ?" Pas d'obligation : l'enseignante cherche une adhésion minimale de l'élève, qui sait qu'il peut partir et que, s'il reste, l'échange sera court et ne l'impliquera que dans la stricte mesure où il le décidera. Et, quand, dans le cours, la tension et le ton ont pu monter un peu, un renvoi systématique à la fin de l'heure permet à chacun de retrouver son calme et de réfléchir à la situation. C'est un premier contact en tête à tête, à peine formalisé, mais qui marque néanmoins sa différence. Sans le groupe, face à face, ce sont deux individus qui se (re) trouvent, chacun avec son statut, mais sans le poids du groupe-classe. La règle de la confidentialité s'installe.

La relation qui se noue à ce moment repose sur une confiance patiemment tissée au fil des heures et même des années. D'ailleurs ces entretiens ne sont vraiment efficaces que quand l'élève et l'enseignante ont partagé des cours. Comme coordinatrice, elle a vu les limites de rencontres avec des élèves qu'elle n'avait jamais eus en espagnol. Mais se connaître ne suffit pas toujours, car certains jeunes ont construit des murs qui les mettent à l'abri des propos des adultes, discrédités en tant que tels. Quand la confiance en l'adulte a été perdue, il est difficile de rétablir un vrai contact. Dans ce cas, l'élève choisira de ne pas rester à la fin du cours, de ricaner, d'écouter sans s'engager du tout ou en restant dans la contestation et la justification... sans entrer jamais dans un véritable échange. Cette fois-ci il refuse d'entrer dans un véritable échange peut-être, mais une autre fois, qui sait ? Si cette première sollicitation ne débouche sur rien, l'enseignante, qui a ainsi envoyé un signal, fera une, d'autres tentatives.

## Un enseignement personnalisé

Cette proposition d'entretien individuel intervient dans un contexte de classe où les échanges duels entre l'enseignante et un élève sont monnaie courante. Les demandes d'aides individuelles pour les travaux en cours, de réexplication d'une règle, d'un fait de langue ou à propos de comportements gênants sont en effet régulièrement l'occasion de brèves conversations, aussi discrètes que possible, pendant les cours. En effet, Olga Clause pense qu'on ne peut enseigner que si l'on construit une relation personnelle avec chaque élève. Cela ne prend pas nécessairement beaucoup de temps. C'est une affaire de regard, d'attention, de remarques attentives sur les devoirs, d'encouragements ponctuels pendant des travaux individuels ou de groupe, qui peuvent mettre tel élève en difficulté, bref, un choix pédagogique. Ses cours sont conçus de manière à pouvoir intégrer des échanges sans en être perturbés pour autant. Elle a aussi le souci de valoriser quotidiennement les réalisations signées par l'affichage dans la salle ou le couloir, la présentation à la classe, de donner à chacun des occasions de travailler son espagnol en abordant des sujets qui lui tiennent à cœur. L'approche de la langue est ainsi en partie personnalisée et permet à chaque élève de donner à découvrir de lui certaines facettes qu'il choisit et d'approfondir, de compléter ses connaissances dans des domaines qui l'intéressent. C'est toute sa pratique pédagogique qui fait une place à l'individu. Le cours se déroule en espagnol, les brefs échanges en cours d'heure aussi, dès que le niveau des élèves le permet, mais à la fin du cours, on se parle en français, à égalité en quelque sorte sur le plan du langage, "d'homme à homme"... Sans perdre son statut de professeure, de professeure principale parfois, l'enseignante s'adresse à l'élève, mais aussi à l'individu, en appuyant ses observa-

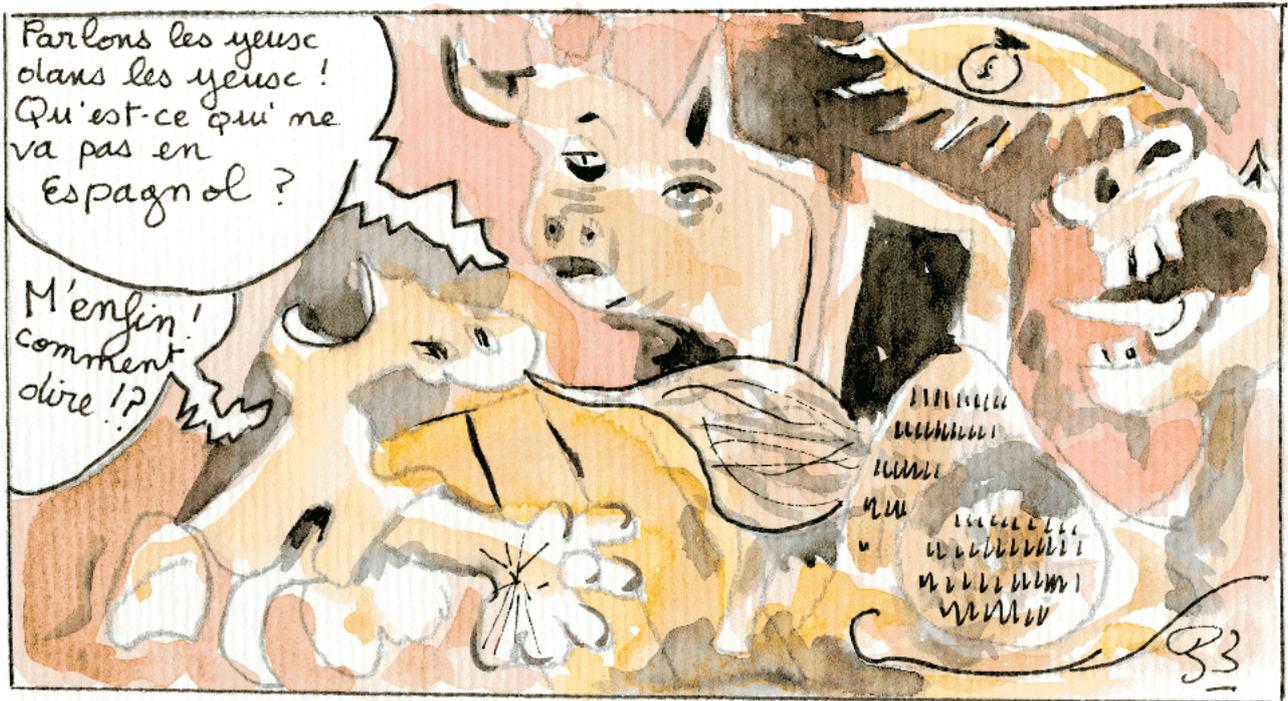
tions, ses remarques, sur les règles de vie, le règlement mais aussi sur des valeurs plus générales.

## Face à face

Dans les cas de manquements répétés aux règles de classe ou à la demande de collègues, c'est en tant que professeure principale qu'elle intervient. Mais cela ne change rien à sa pratique. Le rendez-vous n'est pas nécessairement fixé à l'avance, la rencontre peut avoir lieu à l'occasion d'un "trou" commun d'emploi du temps, fortuit ou régulier. La démarche est toujours la même : proposer à l'élève de passer un moment avec lui, s'installer face à face, de part et d'autre d'une table. Le face à face est un choix assumé et réfléchi : il oblige à rester présent, les yeux dans les yeux. Toute fuite est impossible, ou du moins plus difficile et visible. La première demande du professeur est que l'élève reformule, raconte à sa façon ce qui s'est passé dans la semaine écoulée. "Cette semaine, il y a eu un incident avec M. G., en mathématiques ? Tu peux me raconter ce qui s'est passé exactement ?". Le professeur s'est plaint d'insolence à

**C'est un premier pas  
qui peut permettre par  
la suite la recherche  
active et partagée de  
changements concrets.**

son endroit. En reprenant les faits du début à la fin, ce qui apparaît c'est une situation, banale à l'origine, un bavardage, qui s'est envenimée. Remarques de l'enseignant, réaction de l'élève, le ton a monté... Mouvement d'humeur, le professeur prend le carnet, la réplique fuse. Exclusion du cours. La professeure principale revient à la cause initiale de l'incident violent. La cause première est identifiée. Et la prévention d'un nouvel incident est ainsi l'objet d'une réflexion très pragmatique : comment faire pour ne pas être en situation de bavarder et de "se faire prendre son carnet" ? Les solutions sont passées en revue, la recherche se fait en commun. Elle ne dispense pas bien sûr d'un retour sur l'insulte elle-même, disjointe d'une recherche stratégique de prévention. À la fin de chaque entretien, l'enseignante prend le temps de consigner l'essentiel au verso d'une fiche de suivi individuelle, au recto de laquelle figurent les résultats scolaires de l'élève. Au verso, elle retrouve donc un historique des rencontres, mémoire sur laquelle elle peut s'appuyer lors des entretiens suivants.



## Faire parler

Olga Clause ne reçoit pas en entretien uniquement des élèves indisciplinés, elle invite souvent les élèves en échec ou en difficulté, les élèves à la peine, trop discrets, ces élèves dont les enseignants ont du mal à dire quelque chose de clair. Ainsi, quand un élève est en échec, se sent en échec, un premier pas est de le faire sortir de : “J’comprends pas, j’y comprends rien”, mi-résigné, mi-agressif, fréquent, qui met un point final à la situation, coupant toute possibilité d’évolution. O. Clause demande à l’élève de faire avec précision le point dans telle discipline où le problème est sensible. Ce faisant, elle amène l’élève à identifier le moment difficile. Il se rend compte alors qu’il peut verbaliser sans agressivité des difficultés d’attention, de raisonnement, d’apprentissage, dont il est difficile de parler, qu’il est difficile de reconnaître publiquement, mais aussi pour soi-même. Ce moment permet à l’élève de prendre en charge une partie du problème, de quitter une attitude de victime inéluctable de la fatalité... C’est un premier pas qui peut permettre par la suite la recherche active et partagée de changements concrets, aussi bien pendant le cours que pour le travail à la maison. L’échange est souvent lent, l’enseignante aide à avancer en reprenant les éléments déjà énoncés par l’élève, patiemment. L’intérêt est de mettre en évidence que la situation n’a rien d’exceptionnel, d’une part et, de l’autre, que l’adulte s’y intéresse et peut s’associer à une recherche de solutions. Mais l’enseignante n’affirme rien, si elle propose, c’est à la forme interrogative, en réfléchissant. Ainsi, Teddy “n’y comprend rien en espagnol”, ce qui explique son bavardage ! “Si tu veux, on se voit pour travailler un

peu ?” Le mardi, à une heure de “trou” commune, il vient dans la classe d’espagnol. Il a refait son cahier, il a compris pourquoi il fallait apprendre les phrases de la leçon : pour pouvoir les adapter ensuite et disposer ainsi spontanément de structures validées, en n’ayant plus à se préoccuper que du contexte, du vocabulaire. À cette heure particulière, on parle français, on parle conjugaison, tournures, structures... mais aussi d’autres choses, d’autres problèmes. Et en cours, Teddy a changé de place, il est venu se mettre tout près du bureau et, quand il a besoin d’être rassuré face à une difficulté, c’est la professeure qu’il interpelle. À la suite d’un accrochage, il a fait faux-bond un mardi, puis a demandé quand il pourrait revenir... Et il revient. Et il travaille en classe.

## S’entêter

Si le premier entretien se fait toujours à la demande de l’enseignante, ce n’est pas toujours le cas par la suite. Certains élèves sollicitent d’eux-mêmes une deuxième ou une troisième rencontre... Ainsi, un premier tête-à-tête motivé par un constat général du conseil de classe : “Cette élève, bien que brillante à l’écrit, ne participe pas du tout au travail oral en classe” a eu une suite. La première rencontre avec l’élève avait débouché sur le fait que cette adolescente avait des problèmes avec une famille très exigeante, comme la professeure l’avait elle-même constaté lors d’une remise de bulletin. Elle n’avait aucune expérience de la liberté, de la prise de risque, ne pouvait jamais rien proposer, jamais avoir une initiative dans un monde fermé, préservé de l’extérieur, un monde régi par les adultes et tout entier voué à la réussite scolaire. L’enseignante et l’élève ont recherché ensemble des pistes pour que l’élève puisse obtenir un peu plus

de marge de manœuvre, condition nécessaire à sa réussite. L'adolescente a décidé d'essayer de convaincre ses parents de relâcher un peu la pression et le contrôle sur elle. Elle s'est longuement exprimée sur le gouffre que représentait pour elle, très bonne élève à l'écrit pourtant, une prise de parole en cours, le simple fait de risquer une réponse erronée... Consciente que cette difficulté était un obstacle à la réussite de ses études, à laquelle, tout comme ses parents, elle était très attachée, elle a donc décidé d'essayer de faire évoluer les choses. Quelque temps plus tard, elle a souhaité un second entretien : la situation était bloquée, elle n'avait pas été entendue. Il a alors été décidé que la professeure recevrait à nouveau la famille. Les arguments ont été repris, les mêmes, notamment la réussite scolaire. Les parents ont demandé des conseils, des noms précis d'élèves que leur fille pourrait rencontrer, les horaires ont été évoqués... Un balisage rassurant pour les parents et qui a permis à la situation d'évoluer. L'élève s'est progressivement épanouie, a participé à l'oral, est allée en seconde... Des années plus tard, en venant chercher le bulletin d'un frère plus jeune, les parents, avec le recul, ont reconnu que ce coup de pouce avait été décisif pour leur fille.

## Il est du devoir de l'école d'aider tous les élèves à s'approcher de leur projet.

### Écouter pour entendre

Louisa avait une réputation : intelligente mais pas du tout scolaire, ne faisant rien en dehors des cours, arrivant régulièrement sans son matériel, et surtout, un sens de la répartie, une assurance ressentie comme insolente par tous, élèves et professeurs. Au demeurant souriante et aidante, dès lors qu'on ne demandait pas plus que ce qu'elle faisait. Très bonne copine et très, très bavarde. De la sixième à la quatrième, la situation n'avait fait qu'empirer : Louisa était en conflit avec tous les enseignants, de manière plus ou moins tendue. Les contacts avec la famille quasi inexistantes — quelques exceptionnels échanges téléphoniques avec la Conseillère principale d'éducation — n'avaient pas vraiment aidé. Olga Clause, professeure principale de sa classe, ménage avec Louisa une rencontre, puis une seconde autour des problèmes de travail, de bavardages, d'insolences mais aussi de projet... Ce n'est qu'à la troisième rencontre que la relation a évolué. Jusque-là, Louisa avait évoqué sa famille africaine, aux contours élastiques, avec une vie sans horaires réguliers, sans possibilité de s'isoler, mais

aussi la nécessité de s'occuper des plus jeunes, de mettre la main à la pâte à la maison... Une fois cette situation connue et reconnue, Louisa a pu parler enfin d'elle. Au troisième entretien, elle a avoué qu'elle avait un projet professionnel, mais qu'il était irrecevable, que c'était impensable de le dire au collège... Bref, elle a exprimé qu'à ses yeux l'école n'autorisait pas son projet, qu'il n'y avait rien, aucun lien entre ce qu'on lui faisait faire au collège et ce qui la motivait, elle. Olga Clause a réussi à la convaincre que tous les rêves, tous les projets de vie — à condition qu'ils soient honnêtes — étaient respectables et même qu'il était du devoir de l'école d'aider tous les élèves à s'approcher au maximum de leur projet, pour peu qu'ils y croient aussi et fassent tout pour l'atteindre. Louisa avait en effet un projet, déjà ancien, lié à une activité où elle s'épanouissait, la danse. Elle voulait devenir danseuse, elle l'a enfin dit. Elle a été entendue, accompagnée dans sa réflexion et sa recherche. De ce jour, Louisa s'est transformée : elle a créé un club de danse au collège, animé avec une surveillante, elle s'est impliquée dans son travail en classe. Ses problèmes relationnels aux adultes s'en sont trouvés apaisés.

### Donner sa parole

Peut-on faire confiance à un engagement pris à l'oral, en privé ? Olga Clause affirme que oui. Même les élèves les plus difficiles tiennent leur parole. Cette année un élève a terminé en disant : "Madame, je vous donne ma parole d'homme (sic) que c'est fini". Et ça a été fini. Il a cependant tenu à renouveler son engagement devant la classe. Mais c'est exceptionnel : en général, la parole donnée à l'enseignante suffit. Olga regrette que le professeur principal ne dispose pas d'autant de temps en France qu'en Espagne où il bénéficie de trois heures. L'une pour recevoir les familles et/ou les élèves difficiles, une autre en classe entière consacrée à l'analyse, l'élucidation, le commentaire de tous les documents, les informations données aux élèves. C'est pendant cette heure qu'on va parler de l'alcool chez les jeunes, par exemple, sujet parmi beaucoup d'autres, plein de malentendus et sur lequel les jeunes ont bien peu d'occasion d'échanger vraiment des informations, de confronter des expériences, de vérifier des informations... Pour cette heure, les élèves peuvent aussi apporter un article de journal, un extrait d'émission télévisée, qui sera décortiqué et soumis à la réflexion de tous. La troisième heure permet de travailler plutôt l'orientation... Elle essaie de créer, à sa manière, avec les moyens dont elle dispose et ceux qu'elle se donne, un peu de cette Espagne-là dans son cours d'espagnol et, plus largement, dans le collège, pour qu'aucun élève ne reste anonymement noyé dans la masse. Pour individualiser vraiment les parcours, rien de tels que des espaces de parole où chaque élève peut prendre la place qu'il veut, comme il le veut. □