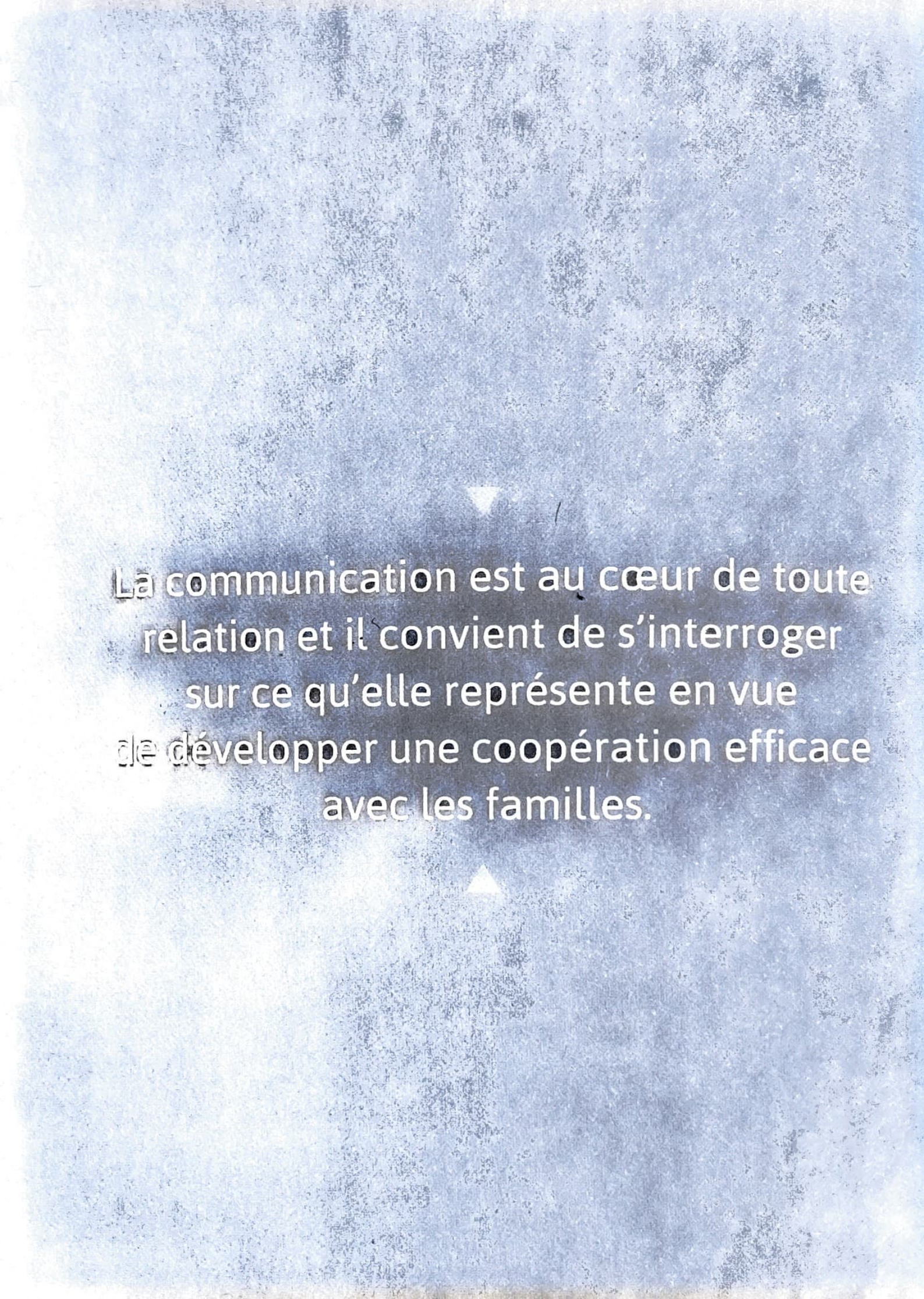


2

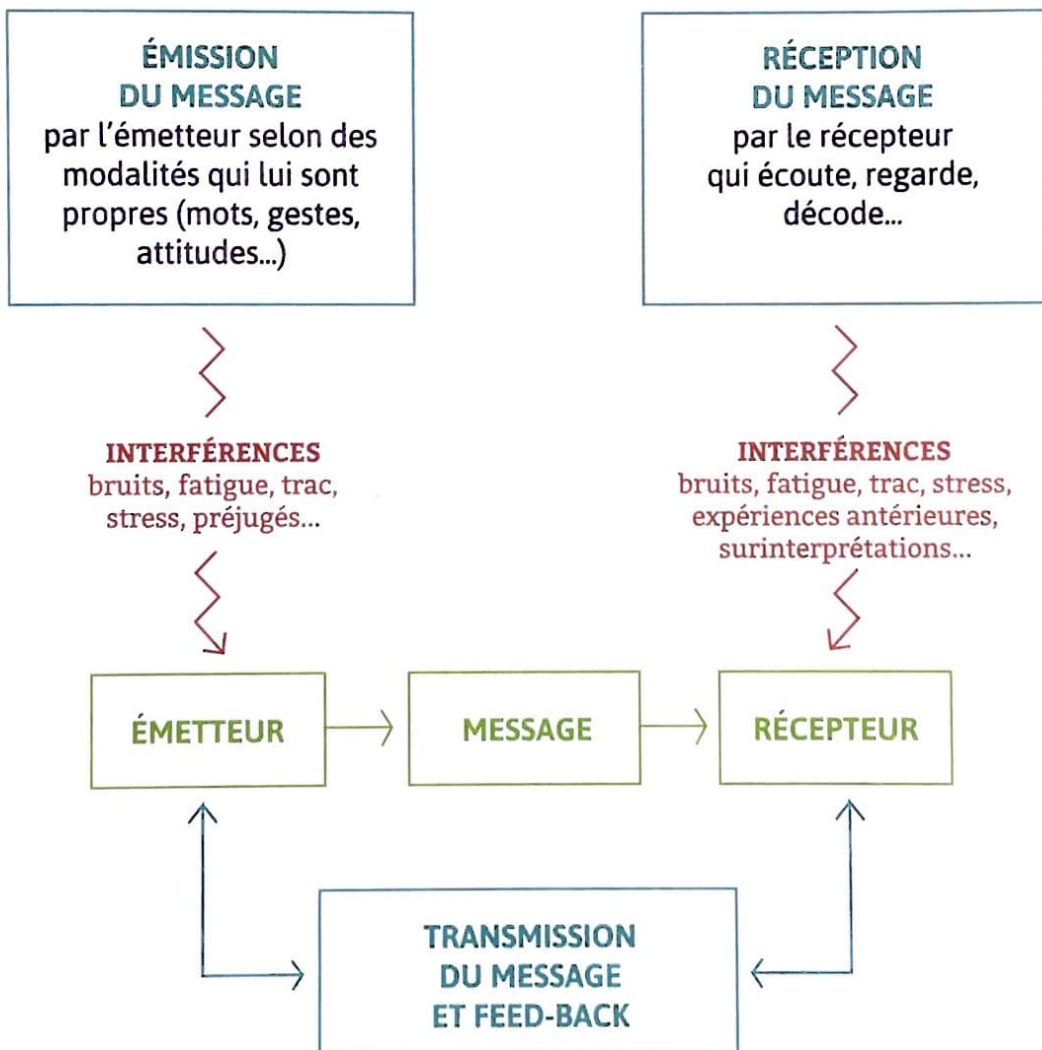
**Communiquer
sereinement
et efficacement
avec les parents**



La communication est au cœur de toute relation et il convient de s'interroger sur ce qu'elle représente en vue de développer une coopération efficace avec les familles.

LA COMMUNICATION : QUELQUES NOTIONS DE BASE

La communication semble naturelle... et elle l'est ! Le bébé échange dès les premiers instants avec son environnement. Il demeure que l'on apprend constamment dans ce domaine, et que l'on peut toujours progresser. Dans toute situation de communication, chaque interlocuteur est à tour de rôle émetteur et récepteur.



Pour que la communication soit la plus efficace possible, émetteur et récepteur doivent se situer dans le même cadre de référence et s'assurer avant tout du point suivant : parle-t-on bien de la même chose ?

Par ailleurs, dans toute situation de communication, les informations transmises ne sont jamais neutres : elles peuvent être brouillées par un certain nombre de freins et d'interférences (liées à des perturbations aussi simples que le bruit ambiant, mais également le stress, des expériences antérieures, voire les préjugés que l'on peut avoir sur la situation dont il est question ou sur la personne que l'on a en face de soi...). La communication n'est pas linéaire : elle varie au fur et à mesure de la circulation de l'information en fonction des retours ou feed-backs qui parviennent à l'émetteur. Même les échanges les plus élémentaires peuvent donner lieu à des surinterprétations.



À éviter

À privilégier



Il convient, autant que possible, de se garder de ce type de surinterprétations : une communication réussie réclame un peu de recul. Quand un parent est contrarié ou en désaccord, on peut s'interroger : a-t-il mal compris ce que j'ai dit ? C'est possible. Mais j'ai également une part de responsabilité en tant qu'émetteur : je n'ai pas su bien me faire comprendre. Cette prise de distance et l'analyse des formulations employées ou de la manière dont on a présenté les choses permet de ne pas se laisser envahir par des pensées négatives du type : « Les parents sont bien tous les mêmes : ils croient toujours que, ils veulent constamment que... »

Par ailleurs, communiquer consiste à parler, mais des messages passent également par tout ce qui est physique : les gestes, le regard, la posture, le silence... contribuent largement à orienter la teneur du message.

- Pour instaurer un climat de confiance avant même de parler, s'avancer vers les parents, du moins leur faire face en adoptant une posture qui invite à la prise de contact.

À éviter



À privilégier



- Lorsque certains parents sont présents à la sortie de l'école mais qu'ils se tiennent à l'écart, les accueillir en allant vers eux¹ : leur sourire ; les saluer ; leur serrer la main ; prendre de leurs nouvelles ; leur demander de l'aide pour encadrer une sortie, participer à un atelier².

1 | Benjamin Chemouny, « Comment accueillir les parents à l'école ? », La Classe, avril 2013.

2 | Voir page 81 et suiv.

ÉCHANGER AVEC LES PARENTS DE VISU

Pour rendre vivant, serein et constructif le dialogue école/famille, le contact direct est fondamental. Il s'impose lors de la réunion de rentrée et des rendez-vous individuels, mais il peut également être recherché à d'autres occasions particulières.

La réunion de rentrée

Le principal moment d'échange collectif avec les parents est la réunion de rentrée. Les conseils proposés ci-dessous pourront être adaptés à d'autres réunions, plus exceptionnelles : pour préparer un voyage scolaire, pour faire un bilan d'étape en milieu d'année, pour présenter le résultat d'évaluations, des projets spécifiques...

Les rencontres parents/enseignants et, en particulier, cette première réunion permettent à chacun de se découvrir et de commencer à établir un climat de confiance. Elles posent les bases d'une coopération fructueuse, à condition de s'y préparer soigneusement.

L'annonce des réunions doit être efficace pour mobiliser le plus de parents possible :

- ▶ sous la forme d'une affiche à l'entrée de l'école ;
- ▶ de vive voix quand l'occasion se présente ;
- ▶ par un mot dans le cahier de liaison, voire par courriel³.

Dès le jour de la rentrée, on préviendra les parents qu'une réunion sera prochainement organisée à l'école. Ainsi, on pourra faire connaître aux parents nos attentes et recueillir leurs interrogations dans un délai raisonnable. Il convient de fixer la date de la réunion ni... trop tôt (le temps de découvrir les élèves, de mettre en place le fonctionnement et les ou-

tils de la classe, le temps de... préparer la réunion !), ni... trop tard (les parents ont besoin de connaître les pratiques de l'enseignant avant que des malentendus n'aient le temps de s'installer). Si l'on a déjà repéré quelques

³ | Voir pp. 65-67.

familles plus en retrait, il est possible de leur téléphoner afin de les mobiliser, et ce sans passer par l'écrit (parents maîtrisant mal le français ou préférant le contact « direct » aux missives perçues comme « anonymes », etc.).

Comment procéder avant, pendant et après la réunion ?

Avant la réunion

Mémo

- ▶ Rédiger une trame écrite de la réunion : ce texte ne sera pas lu, mais il servira de guide durant la présentation.
- ▶ Écrire au tableau l'ordre du jour de la réunion avant l'arrivée des parents.
- ▶ Prévoir de l'eau et des gobelets, éventuellement une boisson chaude, quelques biscuits.
- ▶ Prévoir des jeux calmes pour les élèves (et leurs frères et sœurs) qui seraient présents durant la réunion.
- ▶ Concevoir un document de synthèse à l'attention des parents présents et absents.

Pendant la réunion

ORDRE DU JOUR

- 1 - Présentation de l'enseignant et de la classe
- 2 - Présentation des programmes et des projets
- 3 - Les attentes du maître en direction des élèves :
rappel des règles de la classe et de l'école
- 4 - Les attentes du maître en direction des parents :
la nécessaire cohésion entre adultes
pour le bien-être et la réussite des élèves
- 5- Réponses aux questions des parents

Guide exhaustif pour la réunion de rentrée⁴ :

Les thèmes à aborder	Précisions	Oui/non
Se présenter	Donner son nom et l'écrire au tableau. Ajouter la façon dont on souhaite être désigné par les enfants.	
Présenter l'école	<ul style="list-style-type: none"> - Rappeler les horaires, l'importance de la ponctualité et de l'assiduité. - Décrire les grandes lignes du projet d'école. - Indiquer le rôle de la coopérative scolaire. - Informer des dates déjà fixées pour les moments forts de l'année. 	
Présenter sa classe	<ul style="list-style-type: none"> - Énumérer le nombre d'élèves, garçons et filles, les premières impressions sur l'ambiance de classe. - Chaque niveau de classe comporte des spécificités. Les préciser : l'enjeu de la lecture en CP, l'entrée dans la grammaire en CE1, l'étude des sciences à partir du CE2, etc. 	
Présenter les programmes	<ul style="list-style-type: none"> - Situer les programmes par rapport aux cycles. - Donner les grandes lignes du programme de l'année concernée. 	
Présenter les matières enseignées	<ul style="list-style-type: none"> - Aborder quelques apprentissages clés. 	
Lister les outils de la classe	<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer la fonction des cahiers, manuels et autres outils de travail. 	
Les sorties et voyages scolaires	<ul style="list-style-type: none"> - Énoncer les sorties prévues et celles qui sont envisagées : piscine, médiathèque, ludothèque, musées, spectacles, cinéma... - Présenter éventuellement les classes découverte, les classes d'éveil... 	
Exposer le métier d'élève	<p>Énoncer les règles que doit respecter l'élève. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - écouter les consignes ; 	

⁴ À moduler grâce à la dernière colonne.

Les thèmes à aborder	Précisions	Oui/non
Exposer le métier d'élève	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre soin de ses affaires ; - Faire son travail à la maison ; - Demander de l'aide si besoin ; - Respecter et coopérer avec ses camarades ; - Fournir des efforts même si la réussite n'est pas complète. - Au niveau du comportement : ce qui est toléré ; ce qui ne l'est pas. 	
Décrire le travail à la maison	<ul style="list-style-type: none"> - Quelle fréquence ? Quelle durée recommandée ? Dans quel but ? Selon quelles modalités (ne pas faire à leur place mais les aider...) ? - Bien préciser que le travail à la maison est une révision de ce qui a déjà été vu en classe. - Parler du cas particulier des familles qui pourraient avoir du mal à suivre les devoirs des enfants (problème d'horaires ou autre raison plus personnelle) et leur suggérer de venir en parler en privé. 	
Détailler le rôle attendu des parents	<ul style="list-style-type: none"> - Commencer par parler de la confiance qu'idéalement il convient d'avoir envers l'école et du fait qu'en cas de doute (de quelque nature que ce soit), il faut contacter l'enseignant (c'est la base du partenariat à établir). - Présenter le cahier de liaison comme l'un des liens principaux entre l'école et la maison et demander aux parents de veiller à le consulter régulièrement et à le signer. - Aider les enfants lors du travail à la maison, mais ne pas faire à leur place. - Vérifier le matériel scolaire et le contenu de la trousse, et les renouveler (surtout avec les jeunes enfants). - Accompagner ponctuellement la classe lors des sorties scolaires. - Éventuellement, venir présenter aux élèves son métier ou une activité. - Aider pour un atelier. - Etc. 	

Les thèmes à aborder	Précisions	Oui/non
<p>Proposer éventuellement des conseils</p>	<p>Si l'on sent les parents en demande, suggérer quelques conseils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ménager le sommeil de l'enfant ; définir avec lui un temps dédié limité à la télévision et aux écrans en général ; - favoriser, mais sans excès, les activités extra-scolaires (culturelles, sportives...). 	

Terminer en précisant que parents et enseignants ont le même objectif : *nous voulons que votre enfant/cet élève se sente bien à l'école et réussisse. Comment peut-on agir ensemble pour l'aider à y parvenir ?*

Par ailleurs :

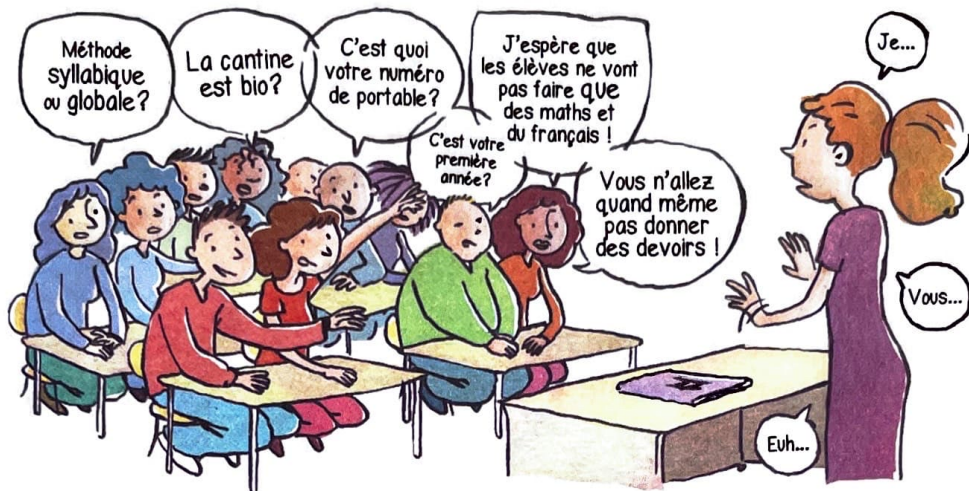
- ▶ Manifester une écoute sincère.
- ▶ Penser à laisser la parole aux parents.
- ▶ Les encourager à venir à la fin de la réunion afin de fixer un autre rendez-vous individuel dans les jours qui viennent en cas de désir particulier.

Les modalités de la réunion laissent percevoir la place accordée aux parents.

Comment mener la réunion ?

- ▶ Je parle, les parents écoutent.
- ▶ Je parle puis je réponds aux questions des parents.
- ▶ Je commence par recueillir les questions des parents afin de les insérer dans le déroulement de mon exposé.
- ▶ J'accueille les parents par des boissons (café, thé, jus de fruits, eau) et des biscuits ; les parents discutent entre eux et avec moi de façon informelle, puis le temps de réunion officiel débute.

Non



Oui mais...



Oui



Après la réunion

Un document de synthèse récapitulant les informations importantes peut ensuite être communiqué de différentes façons :

- ▶ une copie glissée dans le cahier de liaison ;
- ▶ un courriel adressé à chaque parent dans lequel on proposera aux parents absents à la réunion de prendre contact avec l'enseignant s'ils souhaitent des précisions, etc.

Lors de la première rencontre avec ces parents, vérifier qu'ils sont bien au courant des principales informations contenues dans cette synthèse.

Les rendez-vous individuels

Les premières rencontres sont souvent déterminantes : on se fait une opinion sur son interlocuteur et cette première impression a tendance à perdurer. Aussi faut-il les aborder avec précaution.

Rencontrer l'autre

Le rendez-vous individuel peut avoir lieu à l'initiative de l'enseignant ou du parent. Il peut consister en une simple prise de contact, ou être justifié par une interrogation, une inquiétude, un problème, voire une remise en question de l'enseignant.

Si les rencontres sont souvent positives, certains écueils sont à éviter. Lorsque la relation prend une mauvaise orientation dès le départ, certains parents risquent d'adopter par la suite une conduite d'évitement et de méfiance, qui peut atteindre l'enseignant s'il n'y prend pas garde.

En tant que professionnel recevant le parent au sein de son école, le professeur est celui qui mène l'entretien. Même si la personne en face de soi est émue, énervée, peu polie, ou même agressive, il convient de rester courtois et de faire en sorte que l'on arrive à s'écouter et à se parler :

- ▶ se baser sur des faits et non des impressions ;
- ▶ expliquer les règles à respecter ;
- ▶ assurer de sa bienveillance à l'égard de l'enfant.

L'enseignant peut arriver, si ce n'est à un accord, du moins à un apaisement et à une discussion constructive. Dire « Je vous comprends » ou « Je comprends votre colère, votre énervement... » à une personne emportée dans un flot de paroles excessives peut être efficace et suffire à apaiser les tensions.

Ce qui peut arriver



Ce qu'il serait profitable de faire



Le rendez-vous manqué

Lorsque le parent invité est absent ou en retard au rendez-vous, deux attitudes principales peuvent être notées chez les enseignants.

D'un côté, celle qui consiste à montrer que l'on a raison : l'enjeu principal de la rencontre se transforme en « rétablissement de la vérité », en « placement de points sur les i ». Qu'il ait posé un lapin consciemment ou non, le parent peut goûter à ce genre de messages : « Je vous ai attendu... » ; « Merci de me prévenir en cas d'empêchement... » ; « La politesse aurait voulu que... » ; « La durée de notre entretien sera réduite d'autant... »



De l'autre côté, celle qui consiste à rester centré sur l'objectif principal : communiquer pour mieux comprendre, comprendre pour mieux accompagner l'enfant. L'enseignant se contente de proposer un nouveau rendez-vous. C'est l'élève qui est au cœur des attentions et c'est sur lui qu'il convient de recentrer les énergies au-delà des querelles d'égo.

Mémo

Mini-guide pour l'enseignant qui attend son rendez-vous

- ▶ Je n'attends pas plus de 20 minutes : plus j'attends, plus ma rancœur s'accroît.
- ▶ Je m'occupe joyeusement à corriger des copies, décorer la salle de classe...
- ▶ Je respire profondément lors de l'arrivée tardive du parent.
- ▶ Je concentre l'entretien sur l'essentiel : **Où en est l'élève ? Comment l'aider ensemble à progresser ?**
- ▶ À l'avenir : je téléphone le jour même pour rappeler le rendez-vous.

Le parent absent

Comme vu précédemment⁵, certains parents dont la scolarité a été inexistante, brève ou chaotique, peuvent se sentir éloignés de l'école et être difficiles à rencontrer : madame B. vient d'un autre pays, elle ne comprend pas bien la langue française ; monsieur H. n'est presque jamais allé à l'école ; monsieur C. a connu très tôt l'échec scolaire, etc. Il ne s'agit pas de les faire venir à l'école au plus vite et à tout prix ! L'enjeu du partenariat s'inscrit dans une logique d'adhésion, ce qui suppose de favoriser l'implication de tous. Le levier principal consiste à mettre en avant la poursuite d'un intérêt commun. La question est donc la suivante : quelles sont les actions qui permettent de sensibiliser les familles à cette problématique ?

Le parent évite l'école car...	L'enseignant lui propose de...
... il n'a pas le temps en raison de son travail, de ses horaires.	... prendre un rendez-vous à sa convenance : un soir, un matin ou entre midi et deux.
... il n'a pas le temps en raison de problèmes personnels.	... se faire aider par un membre de sa famille, par un ami, mais aussi par le/la psychologue scolaire, par une assistante sociale, etc. selon la nature du problème.
... il considère que c'est à l'école seule de prendre en charge l'instruction de l'enfant. Chacun son métier !	... coopérer avec l'école : Si, au plan pédagogique, la compétence est bien du ressort du professionnel de l'éducation, dialoguer autour des questions scolaires aide l'enfant à saisir les attentes communes des adultes qui l'entourent : « Votre enfant éprouve des difficultés à se concentrer. J'ai mis en place un contrat de travail avec lui. Il y a des progrès, mais ce n'est pas suffisant. J'aurais besoin de votre aide : peut-être qu'en conjuguant nos efforts, les résultats seront plus concluants ! »

Le parent évite l'école car...	L'enseignant lui propose de...
<p>... il ne sait pas qu'il peut y jouer un rôle.</p>	<p>... s'informer sur le fonctionnement de l'école actuelle : les parents ont le droit d'être informés, de donner leur avis dans certaines instances (fédérations de parents, conseil d'école, rencontres avec les enseignants...), de s'impliquer de différentes manières.</p>
<p>... il désapprouve la politique de l'école : « Les enseignements sont trop traditionnels ; de toute façon, on ne va pas changer des enseignants ancrés dans leurs pratiques depuis longtemps... » ; « Ce n'est pas avec du chant et de la peinture que l'on va préparer les enfants à trouver leur place dans le monde compétitif d'aujourd'hui... »...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ... venir en discuter : à côté de la place indéniable de la compétition, il existe aussi dans la société de puissants leviers attachés à la coopération. Les élèves s'y exercent en prenant des responsabilités en classe, en débattant sur différents sujets, en s'entraînant, en menant à bien des projets grâce à la mise en commun de ressources... ; - ... de lire et de commenter ensemble différents aspects des programmes officiels ; - ... d'assister à un atelier en arts visuels, en musique, en français, en mathématiques...⁶ pour éventuellement faire évoluer ses représentations (il est difficile de se faire une idée précise de ce qui se passe en classe si l'on n'y entre jamais).

Pour convaincre les familles en retrait de venir rencontrer l'enseignant, il est également possible d'organiser une rencontre informelle au sein de la classe en lançant un appel via le cahier de liaison des élèves.

Chers parents,
Nous avons besoin de votre aide pour préparer un goûter avec les enfants !

Votre enfant compte beaucoup sur votre présence lors de cette rencontre qui aura lieu le...

⁶ Voir p.81 et suiv.

Une fois les premiers contacts établis, approfondir les échanges en conviant par exemple les parents à venir discuter, en classe et en présence des élèves, de questions-clés :

- ▶ Pourquoi réussir à l'école est-il important ? (Et, avant tout, que veut dire « réussir à l'école » ?)
- ▶ Que peuvent faire les parents pour aider à la réussite de leur enfant à l'école ?

Ensuite :

- ▶ afficher les réponses de tous à la porte de la classe et de l'école ;
- ▶ éventuellement réaliser une vidéo⁷ donnant la parole à chacun et inviter les parents à une séance de projection-débat.

Quand on éprouve des difficultés à faire venir les parents à l'école et que l'on a épuisé les moyens à la disposition de l'enseignant, il est conseillé d'en référer au directeur, aux enseignants spécialisés, aux services sociaux (s'ils connaissent la famille), au centre médico-psychopédagogique (CMP), etc.

Réussir un rendez-vous individuel

Avant

Afin que la rencontre soit la plus efficace possible, il convient de ne pas en négliger la préparation :

- ▶ prendre soin de relire les informations que l'on possède sur l'enfant : résultats scolaires, tenue des cahiers, autres informations relevées dans un cahier de suivi⁸, consultation éventuelle des autres professionnels de l'école... ;
- ▶ définir un ou deux objectifs maximum : discuter d'une difficulté dans les apprentissages ; suggérer une orientation ; faire prendre conscience aux parents de la gravité d'un acte ; proposer des conseils pratiques pour favoriser la concentration... ;
- ▶ avoir prévu différentes solutions et les présenter de manière ouverte afin de laisser des choix aux parents.

⁷ | Lors du montage, organiser les opinions des parents en rubriques. Chaque rubrique représentera un aspect de la réussite scolaire : le travail / le plaisir / la compréhension du monde...

⁸ | Tenir un cahier de suivi recensant les informations sur chaque élève se révèle souvent précieux. Voir pp. 64-65.

Pendant

Soigner l'accueil : accueillir les parents avec le sourire, quelques mots de bienvenue et beaucoup d'amabilité. Cela perd de son évidence après une longue journée de travail. Cela demeure indispensable pour mettre ses interlocuteurs en confiance. Et pourquoi pas, également, un verre d'eau, un café ou une tasse de thé ?

À éviter

À privilégier

**Mémo****Bien mener un entretien**

- 1 - Laisser la parole au parent ; lui poser des questions ouvertes pour l'inciter à s'exprimer.
- 2 - Abonder dans son sens, même si l'on est en désaccord ; favoriser le développement de son point de vue par des relances, des reprises. Il s'agit de montrer que l'on cherche à comprendre son point de vue⁹.
- 3 - Vérifier que le parent a terminé : « Souhaitiez-vous ajouter quelque chose ? »
- 4 - Prendre la parole à son tour seulement à ce moment-là. Cela donne plus de chance d'être entendu (On a donné l'exemple ! On peut alors réagir en cas d'interférence : « Je vous ai laissé vous exprimer, c'est à mon tour maintenant ! »)

⁹ | Carl Rogers, *Le Développement de la personne*, Paris, InterÉditions, 2005.

Après

Après l'entretien, il est conseillé de prendre en note l'essentiel de ce qui a été évoqué lors de cette rencontre afin de garder une trace de l'échange et d'assurer un suivi.

Mémo**Réussir un rendez-vous individuel**

- ▶ Préparer l'entretien, soit à l'écrit, soit mentalement (même brièvement).
- ▶ Installer le parent ailleurs qu'en classe si cela est possible.
- ▶ Ne pas asseoir le parent face au tableau et sur la chaise d'un élève.
- ▶ Commencer par poser une question anodine pour ouvrir l'échange.
- ▶ Décrire des faits observables.
- ▶ Écouter attentivement les premiers mots prononcés lors de la rencontre, ainsi que les dernières phrases, souvent prononcées en dehors du cadre, en accompagnant l'autre, en plaisantant. Il s'agit souvent de paroles révélatrices.
- ▶ Interroger éventuellement le parent sur son ressenti.

Que faire quand...**... la rencontre est redoutée ?**

Cette appréhension peut venir de la mauvaise réputation des parents, d'une entrevue précédente quelque peu houleuse, d'une nouvelle délicate qui est à annoncer (par exemple, « Votre enfant a été sévèrement sanctionné après avoir frappé un camarade »)... Dans ce cas, la médiation d'une tierce personne est souvent une bonne solution car elle diminue les tensions du face-à-face.

- ▶ Pour accompagner l'enseignant : un collègue, par exemple l'enseignant de l'année précédente, qui aura pu nouer une relation de confiance avec les parents ; un enseignant spécialisé ; le directeur qui, grâce à son statut, jouit d'une autorité particulière...
- ▶ Pour accompagner le parent : un membre de la famille, un travailleur social, un représentant des parents d'élèves...

Il peut être judicieux de commencer l'entretien en disant explicitement à l'autre que l'on souhaite modifier la relation qui nous met mal à l'aise.

... on veut proposer une orientation en SEGPA ?

L'orientation en SEGPA¹⁰ (et *a fortiori* dans des structures encore plus spécialisées, telles que les IME ou les ITEP¹¹) concerne des élèves dont la difficulté est forte et durable à la fois. Ces difficultés ont souvent été repérées dès le CP (voire dès la maternelle) et des aides ont été activées. Les commissions qui proposent les orientations dans l'enseignement spécialisé veillent ainsi à ce que l'élève ait bénéficié de mesures de soutien au primaire¹².

Dans tous les cas, des rencontres parent/enseignant centrées sur les difficultés repérées, des réunions « équipe éducative »... ont eu lieu à plusieurs reprises : elles ont permis d'établir un historique qui, complété par les observations du livret scolaire, conduisent naturellement à interroger la poursuite d'une scolarité en milieu ordinaire. Pour résumer, une proposition d'orientation dans l'enseignement spécialisé – qui, c'est important, peut toujours être refusée par la famille – se construit sur plusieurs années.

Pour que la proposition d'orientation ne soit pas interprétée par les parents comme stigmatisante (et donc refusée d'entrée de jeu), il convient de présenter aux parents la SEGPA comme la conséquence de cet historique sans en faire pour autant un aveu d'échec. Le message doit être le plus clair possible : cette filière du collège n'est pas une voie de garage. Bien au contraire, il s'agit d'un parcours intégré dans un collège ordinaire, qui permet de recentrer les apprentissages sur les fondamentaux du « Lire, écrire, compter » tout en préparant les élèves à une pré-professionnalisation. Il s'agit avant tout de remobiliser un élève en échec.

Toutefois cet argument, puissant, ne doit pas être imposé à la famille, la recherche d'une véritable adhésion étant toujours un gage de succès pour l'enfant et sa famille.

10 | Circulaire n°2006-139 du 29-8-2006.

11 | Les IME ou instituts médico-éducatifs accueillent des jeunes atteints de handicap mental. Les ITEP ou instituts thérapeutiques, éducatifs et pédagogiques, reçoivent des enfants souffrant de troubles psychologiques.

12 | On peut citer par exemple un travail différencié, un travail en groupe restreint, un suivi par le Rased ; un emploi du temps aménagé ; une proposition de consultation dans un centre médico-psychopédagogique (CMP) afin d'établir un bilan global et, éventuellement, une consultation régulière, la proposition de prises en charge en libéral (orthophoniste, psychologue, médecin, psychomotricien...).



... le rendez-vous tourne au monologue ?

Le cas est courant : le parent vient voir l'enseignant ; il engage la conversation mais ne se préoccupe pas des réponses que celui-ci formule. Il semble avoir seulement besoin d'une oreille attentive. S'il parle seul, beaucoup et semble ne jamais vouloir s'interrompre... c'est qu'il a des choses à dire, qu'il a besoin d'être entendu, écouté ; il n'a pas trouvé d'autres lieux. Faire preuve d'empathie permet de mieux comprendre ce comportement et de réagir à bon escient. L'occasion se présentera toujours de recentrer l'entretien : « Nous sommes bien réunis pour voir comment aider votre enfant ? »

Mémo

L'enseignant qui écoute un parent lancé dans un monologue...

- ▶ ...répond à un besoin élémentaire : celui d'être écouté ;
- ▶ ...comprend mieux le comportement et la situation de l'enfant ;
- ▶ ...manifeste son empathie afin de favoriser une communication respectueuse ;

- ▶ ...entraîne une baisse de la tension qui anime le parent ;
- ▶ ...accroît la confiance et la légitimité qu'on lui manifeste ;
- ▶ ...pourra prendre en compte ce qu'il a appris lorsqu'il prendra la parole à son tour.

... l'enfant est comparé aux membres de la famille ?

Les parents demandent encore souvent le classement de leur enfant et tout parent peut être tenté de comparer ses enfants entre eux. Ce comportement est humain. Dans la mesure où il n'est pas très constructif, il appartient à l'enseignant de réorienter rapidement la conversation.



... l'enfant est dénigré ?

Lorsqu'un élève rencontre des difficultés scolaires, il est courant de se laisser aller à cataloguer ce dernier : il est plus simple d'« étiqueter » que de décrire la réalité sans cesse mouvante des capacités d'un enfant. Par exemple, de manière générale, les filles sont encore aujourd'hui considérées comme moins fortes dans les matières scientifiques, même si, dans la réalité, elles réussissent mieux que les garçons. Le poids des stéréotypes demeure considérable, et ce d'autant plus qu'ils traversent l'ensemble de la société.

Les enseignants véhiculent aussi ces idées, de façon consciente (« Mon expérience me le confirme ») ou inconsciente (ils interrogeraient davantage les garçons que les filles et pour des tâches différentes¹³)...

De leur côté, les parents sont influencés par l'éducation qu'ils ont reçue à la maison (et à l'école...), et l'enfant peut rapidement se voir qualifié de manière peu valorisante.

À l'enseignant de tenter de nuancer ces jugements de valeur.

Renforcer la valeur de l'enfant



13 | Nicole Mosconi, *Femmes et savoir : la société, l'école et la division sexuelle du savoir*, Paris, L'Harmattan, 2010.

Refuser d'engager la conversation sur les dons et faiblesses prétendument naturelles des élèves



Replacer l'entretien dans une dynamique positive



... l'enfant est mis sur un piédestal ?

Le cas est également courant. Lorsque l'enseignant émet une critique, une réserve ou se contente même de décrire des comportements inappropriés, le parent prend la défense de son enfant : « Il n'y a pas que lui ! » ; « Cela se passait très bien avec les autres enseignants » ; « Est-ce que vous prenez en compte sa sensibilité ? » ; « Vous ne vous y prenez pas comme il faut ! »...

En interrogeant le parent sur le comportement de son enfant dans le cadre familial, on découvrira parfois la toute-puissance¹⁴ dans laquelle

14 | Édith Tartar-Goddet, *La Toute-puissance à l'école*, Paris, Retz, 2014.

est placée l'enfant : « Je lui donne tout ce qu'il veut ! » ; « Je veux qu'il ne manque de rien ! » ; « C'était si dur pour moi quand j'étais enfant... » ; « Parce que mes propres parents... », etc.

Si l'enfant et le parent vivent une relation fusionnelle, il faut procéder avec prudence : le risque de heurter et même de braquer toute la famille est bien réel. Par le dialogue renouvelé autant de fois que nécessaire, il peut être possible de faire évoluer la situation. On déléguera également à d'autres une part du travail de remise en question : au psychologue scolaire, par exemple, ou à un autre professionnel de l'éducation.



Ainsi, il sera possible de faire comprendre, par touches successives, à l'enfant et à ses parents les obligations particulières d'un élève inséré dans une collectivité (obligations qui complètent ses droits).

Les paroles d'un enfant

Placé dans une situation délicate, un enfant peut favoriser le conflit entre les adultes de la maison et ceux de l'école afin d'éviter une remise en cause douloureuse.

Il pourra sous-entendre auprès de ses parents qu'il a été traité injustement pour éviter de les décevoir et d'être puni.

Si les parents prennent pour argent comptant les propos de leur enfant (« Je suis sûr que mon enfant ne ment pas »), mieux vaut les rencontrer afin d'éclaircir la situation.