

Communiquer avec les familles

Dans la gestion des situations de crises, le dialogue avec la famille est très souvent asymétrique. En effet, c'est l'enseignant qui invite, dans son espace de travail propre, qui fixe le cadre et qui mène l'entretien. Le parent est en position de devoir anticiper ce que l'enseignant va lui dire notamment sur les difficultés scolaires rencontrées, ce qui le met en situation délicate. En revanche, il a une connaissance différente de son enfant et surtout de son évolution qui peut apporter des éléments essentiels à l'analyse.

Il est nécessaire de comprendre et prendre en compte que :

- Ce dialogue est souvent biaisé par des présupposés ou des préjugés que chaque partie tient pour vrais.
- Ce dialogue n'est qu'un moment dans une relation qui va durer une année scolaire à minima.

Posture : 10 principes incontournables

1. Rechercher une relation équilibrée, une « parité d'estime » et adopter une attitude d'écoute.
2. Valoriser la posture du parent d'élève qui doit être considéré comme un acteur et un interlocuteur nécessaire.
3. Le parent doit reconnaître l'expertise de l'enseignant et sa professionnalité.
4. Être dans la recherche d'une prise en compte de la difficulté de la rencontre et ne pas avoir d'à priori sur la famille.
 - L'enseignant n'est pas un juge.
 - Il s'efforce de comprendre le point de vue des parents.
 - Il accepte de se laisser surprendre.
5. Ne pas chercher à obtenir l'adhésion inconditionnelle de la famille – le consensus entre l'enseignant et les parents sur la vision de l'enfant n'est pas nécessaire à une relation coopérative.
 - Accepter que l'enfant puisse être différent à l'école et à la maison.
 - Reconnaître la valeur des apprentissages réalisés dans la famille.
6. Reformuler (sans interpréter) les paroles des familles, pour susciter et valider les propositions des parents.
7. Informer de manière claire et complète. Les éléments apportés par l'enseignant doivent être factuels et objectifs. Les points sensibles des difficultés de l'élève doivent être abordés avec tact, sans euphémisme, ni dramatisation.
8. Ne pas fermer l'entretien avec des solutions définies à l'avance par l'enseignant. Coconstruire avec la famille les solutions ou les réponses à une difficulté de l'élève (collaboration).
 - Être capable d'ajuster sa position au fur et à mesure de ce qui est énoncé lors de l'entretien.
 - Rester ouvert à d'autres actions ou de nouvelles interprétations et faire confiance aux familles.

- Émettre, conjointement, des hypothèses pour expliquer le comportement de l'enfant à l'école.
9. Ne pas prédire, laisser du temps, créer les conditions de possibilité d'une évolution positive. Après les entretiens, l'enseignant doit accorder un temps de réflexion aux parents afin que ceux-ci puissent réagir – il doit rester vigilant, sans être impatient.
 10. Gérer ses propres inquiétudes.
-

La préparation de l'entretien

1. Ritualiser l'entretien – par exemple, l'organisation de deux entretiens obligatoires pour l'ensemble des familles aura été présentée en réunion de rentrée et expliquée dans un mot inséré dans le cahier de liaison.
 2. Inscrire l'entretien dans la durée – donner un timing (entre 20 et 40 minutes).
 3. Prévoir un espace adapté et confidentiel – prévenir les enseignants et les agents de ménage afin qu'ils puissent organiser leur travail.
 4. Inviter, convier les familles par écrit (ne pas convoquer).
 - Donner un motif succinct.
 - Proposer plusieurs horaires et plusieurs dates (trois à minima).
 - Inviter les deux parents.
 5. Se doter d'outils intelligibles pour mettre en valeur les points forts de l'enfant et ne pas uniquement insister sur ce qui fait défaut.
 6. Préparer une trame de l'entretien contenant les éléments essentiels qu'il faut absolument expliquer à la famille.

Par exemple pour un premier entretien (les éléments ci-dessous sont listés, mais ne doivent pas s'entendre selon une linéarité préétablie).

 - Les programmes scolaires, les objectifs poursuivis.
 - Les modalités d'accompagnement dans l'école.
 - Les modalités d'apprentissage utilisées.
 - Les modalités et le rythme des évaluations.
 - Les règles de vie de classe.
 - Premier bilan des acquis, du comportement et du rapport de l'élève à l'école.
 7. Préparer un document qui servira d'outil de contractualisation entre l'école et la famille.
-

Le déroulé de l'entretien

Temps 1 : une étape d'accueil

Ouvrir le dialogue en exposant la problématique.

Temps 2 : une étape d'exploration et de compréhension de la situation

Donner immédiatement la parole à la famille en posant des questions ouvertes.

(Lors d'un premier entretien par exemple : qu'est-ce que vous souhaitez dire de votre enfant ?
Qu'est-ce que l'école peut faire pour vous ?)

Être attentif à l'histoire personnelle des familles, à leur expérience et leur permettre d'exprimer leur crainte (s'ils le souhaitent).

Laisser les parents s'exprimer, écouter, relancer pour prendre de l'information, rechercher des compléments d'information et essayer de comprendre.

Valoriser le rôle des parents et les amener progressivement à exposer les difficultés et les inquiétudes.

Expliquer clairement les postulats pédagogiques et décrire ce que l'élève est ou fait à l'école – il s'agit avant tout de rendre ces informations compréhensibles aux familles sans vouloir rechercher leur adhésion.

Reformuler régulièrement (sans interpréter) les propos des familles pour que les parents se reconnaissent et qu'ils puissent participer aux décisions.

Temps 3 : une étape d'analyse

Recherche conjointe de solutions possibles – les parents doivent faire des propositions, l'enseignant également.

Temps 4 : une étape de conclusion

Acter les solutions et rédiger une synthèse (sur un document prévu à cet effet) qui acte d'un contrat tripartite (parent/enfant/enseignant).

Rassurer la famille.

Convenir d'une nouvelle date de RDV.

Donner une copie de cette synthèse à la famille. Chacun doit avoir une part de responsabilité dans les solutions envisagées.

Que faire quand l'entretien se passe mal ou que rien n'évolue dans l'attitude du parent d'un entretien à l'autre ?

- Rechercher l'aide ou l'appui de la directrice ou du directeur de l'école si le-la professeur d'école a rencontré la famille seul(e).
- Rechercher l'aide et l'appui de la circonscription, de l'IEN.