

Dix conseils pour bien gérer les relations parents-enseignants

Jean-Louis Auduc, ancien directeur d'IUFM, analyse des situations et donne des conseils concrets (valant à différents niveaux de la scolarité).

- 1) Comment combattre et vaincre les peurs réciproques ?
- 2) Comment gérer l'accueil des parents d'élèves ?
- 3) Comment construire des relations de confiance entre parents et enseignants ?
- 4) Comment aborder les différentes rencontres avec les familles ?
- 5) Le jeune doit-il être présent lors des réunions parents-enseignants ?
- 6) Comment se donner les moyens de réussir les réunions parents-enseignants ?
- 7) Comment accueillir les parents non-francophones ?
- 8) Comment permettre aux parents d'épauler, d'aider leurs enfants ?
- 9) Comment annoncer une nouvelle « difficile » aux parents ?
- 10) Comment montrer aux parents qu'il doit exister un « jardin secret » partagé dans la classe entre les enseignants et les élèves et que tout ne peut être dit aux familles ?

1) Comment combattre et vaincre les peurs réciproques ?

Les parents d'élèves ressentent souvent le jugement de l'enseignant sur leur enfant qu'ils percevront souvent comme un jugement sur eux-mêmes. Ils s'inquiètent également de ne pas être à la hauteur, de se ressentir comme incompetent en tant que parent, de ne pas pouvoir aider scolairement leur enfant

Quels sont les principaux obstacles qui peuvent exister chez les enseignants ?

- ▶ Ne pas accepter dans une discussion, dans un débat tout critique vécu comme une mise en cause
- ▶ Considérer tout désaccord, tout point de vue différent comme un conflit impossible à résoudre ce qui engendre d'inévitables tensions
- ▶ Avoir des difficultés à prévoir dès le début de l'année dans son emploi du temps des plages possibles pour des réunions avec les parents
- ▶ Considérer avant tout les parents comme « utiles » pour les voyages scolaires, certaines activités, la fête de l'école...

Du côté des parents, les obstacles existent également :

- ▶ Il n'est pas toujours sûr que le jeune donne des informations exactes sur ce qui se passe à l'école, d'où une certaine gêne d'apprendre par l'enseignant des événements ayant eu lieu à l'école dont n'a pas parlé leur enfant
- ▶ Certains peuvent avoir une réticence à entrer en conflit avec l'enseignant surtout s'il peut apparaître que le jeune « joue » l'enseignant contre ses parents

Dans l'ouvrage **Les relations parents-enseignants à l'école primaire**, Mehdi Hatri, nouvel enseignant en Seine Saint-Denis, résume ainsi les peurs qu'il perçoit chez les parents : « *Peur du jugement des enseignants sur leur capacité à être de bons parents, peur face au pouvoir tant des enseignants que de l'institution école, notamment en matière de redoublement, d'orientation ou de sanctions, peur de ce qu'ils vont entendre sur leur enfant, peur de l'avenir pour leur enfant car l'obligation de réussite est extrêmement forte et pèse sur les relations entre l'école et la famille, peur des « représailles » que leurs interventions pourraient entraîner envers leur enfant, peur d'être dépossédé de son rôle de parent en particulier lorsque l'entretien a lieu en présence de l'enfant... Il ressort de mes entretiens avec des parents, que la principale crainte est celle de la convocation. En effet, ils ont trop souvent l'habitude de ne voir les enseignants que lorsqu'il y a des problèmes et jamais pour s'entendre dire que tout va bien ou que leur enfant a progressé ».*

L'enseignant, mal préparé, a aussi peur à certains moments de rencontrer les parents. Il peut avoir la peur d'une surveillance, de l'ingérence des parents, d'avoir à se justifier constamment. Mais, il y aussi, compte tenu de l'absence dans la plupart des formations initiales actuelles d'une formation à la gestion d'un entretien et à l'annonce d'informations à des parents, la peur de parler devant un groupe, de perdre ses moyens, d'être déstabilisé devant la question d'un parent, de ne pas maîtriser la dynamique du groupe, d'être pris en défaut, compris de travers, de ne pas apparaître comme crédible dans le domaine pédagogique, d'avoir à répondre à un cas qui le dépasse.

Mehdi Hatri évoque ainsi dans l'ouvrage déjà cité la situation des enseignants : « *Les enseignants sont partagés entre deux attitudes contradictoires :*

- celle qui consiste à envisager les parents comme des partenaires potentiels

- celle qui se limite à se méfier d'eux.

Je pense que cette attitude paradoxale s'explique du fait qu'ils ont peur(...) peur d'être jugé sur ses méthodes et ses compétences, peur de se faire agresser tant physiquement que verbalement, peur d'être dépourvu face à des interrogations de parents » ...

Une mauvaise communication et une collaboration déplorable entre enseignants et parents peuvent avoir des conséquences redoutables pour les enfants :

► Les messages contradictoires venant des enseignants et des parents qui ne communiquent pas, peuvent nuire au développement de représentations mentales claires de l'enfant ainsi qu'au développement de compétences parentales.

► La médiocrité de la relation parents-enseignants peut placer l'enfant dans une incohérence lourde de conséquence ; celle-ci peut entraîner un déficit de stimulation et empêcher l'enfant de comprendre les valeurs essentielles régissant une vie harmonieuse en société.

Une communication réussie peut permettre à chacun d'avancer au service des enfants...

► Elle peut mettre les parents en situation :

- d'une attitude plus positive par rapport à l'école et aux enseignants et moins de stress lorsqu'il y a une réunion avec les enseignants ;

- d'une meilleure compréhension des modalités pédagogiques suivies par l'enseignant, des nouvelles compétences demandées aux enfants ce qui ne peut qu'avoir un retentissement positif pour l'enfant ;

- de se sentir valorisés dans leur fonction et dans leurs responsabilités

- de développer chez eux un sentiment d'appartenance à un collectif, à la communauté éducative de l'établissement.

► Elle peut également apporter aux enfants :

- une meilleure aptitude à gérer la transition entre le milieu familial et le milieu scolaire ;

- une meilleure confiance dans leurs capacités à intégrer les apprentissages ;

- moins d'émotion au vu des résultats scolaires, moins de stress à venir à l'école même s'ils la ressentent comme difficile.

2) Comment gérer l'accueil des parents d'élèves

Souvent, l'enseignant peut considérer que des parents trop éloignés de la culture scolaire et ayant des réticences à venir à l'école sont « *démissionnaires* », ce qui est rarement le cas.

Les demandes de ces parents, qui vont avoir souvent des horaires de travail de 6 à 8 heures ou de 17 à 22 heures est que les institutions **publiques puissent accueillir leurs enfants**. Est-ce que les horaires des services correspondent à ces demandes ? Quelles peuvent être les conséquences de ces situations sur les enfants ?

Autant de questions lourdes par rapport aux rythmes de vie de la famille et des enfants...

- **Il faut donc se renseigner** sur ce qu'est le rythme de vie de la majorité des parents des élèves fréquentant l'établissement scolaire pour décider des horaires des réunions.
- **La création de lieux d'accueil** et d'écoute doit partir des besoins des familles et pas seulement d'un souhait de l'institution. Ils doivent être des lieux où les parents puissent partager leurs préoccupations, s'épauler les uns les autres. Les lieux d'accueil et d'écoute se construisent avec ou par les parents et non pour les parents. Les familles doivent en être partie prenante à tous les stades du projet : diagnostic, mise en œuvre et évaluation. La question des lieux d'accueil des parents dans l'école, l'établissement scolaire doit être posée. Un des premiers lieux d'accueil possible, **c'est la classe.**

3) Comment construire des relations de confiance entre parents et enseignants ?

La question de la construction de relations de confiance entre les parents et les enseignants est aujourd'hui une **question centrale** pour tous les établissements scolaires pour donner plus de sens à l'école.

- Ne pas « convoquer » les parents **que** lorsqu'il y a une difficulté », mais de les « inviter à venir parler de leur enfant », qu'une véritable coopération, les uns s'appuyant sur les autres, entre les familles et l'école, permet un meilleur apprentissage des jeunes et amplifie leur réussite.
- Dialogue entre adultes ne veut pas dire consensus « mou » permanent, mais peut vouloir dire confrontation exigeante de points de vue contradictoires, frictions qu'il faut dépasser pour qu'elles ne deviennent pas un conflit permanent. **Il faut passer d'une situation de défiance à une relation de confiance.**
- Les tensions entre parents et enseignants sont normales. Elles font partie d'un processus normal compte tenu de leur différence de positionnement. L'enseignant a en charge la totalité d'une classe, donc doit prendre en compte l'intérêt général de tous les élèves. Le ou les parents ont en charge l'intérêt particulier de leur enfant.

Ce qui est inquiétant, c'est lorsque la tension débouche sur le conflit persistant, le refus de tout dialogue, ce qui est une situation, hélas plus souvent rencontrée aujourd'hui qu'auparavant compte tenu de l'angoisse de la très grande majorité des familles concernant l'avenir de leurs enfants.

Aucun des partenaires ne doit avoir peur de la confrontation nécessaire. Se confronter, ce n'est se mettre dans une situation où il y aurait des contentieux impossible à régler, c'est avoir sur les jeunes des regards différents compte tenu de son rôle différent vis-à-vis du jeune, c'est se connaître et se reconnaître dans sa fonction particulière. **Pour bien communiquer avec les familles, il faut bien être conscient que le jeune doit toujours être au cœur de la rencontre**, et qu'il faut toujours au préalable préciser les règles de l'échange en termes de temps, de contenus et d'objectifs.

4) Comment aborder les différentes rencontres avec les familles ?

Plusieurs types de rencontres avec les parents d'élèves peuvent se présenter pour l'enseignant. Il y a les rencontres **circonstanciennes** : à l'entrée ou à la sortie de l'école, lors d'une sorties éducatives. A côté, il existe des rencontres **obligatoires** à la rentrée et pendant l'année concernant le parcours scolaire du jeune. Il y a également les rencontres **sollicitées** par l'enseignant pour évoquer le comportement et/ou les résultats du jeune ou celles sollicitées par les parents.

A l'occasion de chaque rencontre, il y a **un certain nombre de conseils qu'il peut être utile** pour un enseignant d'essayer de partager avec les parents d'élèves :

- ▶ Prendre le jeune tel qu'il est et non pas tel qu'on voudrait qu'il soit
- ▶ Encourager, valoriser les réussites même si elles sont minimes du jeune, ne pas être dans une critique permanente
- ▶ Être attentifs aux réussites qui se construisent en dehors du temps scolaire afin de s'appuyer sur elles pour faire progresser les apprentissages.

Ce qu'il faut surtout ne pas faire lors d'une rencontre parents/enseignants

- ▶ Se laisser accaparer, déborder lors de la rencontre et ne pas pouvoir développer les éléments essentiels à communiquer
- ▶ Adopter une attitude fataliste vis-à-vis du jeune : « *il n'y a plus rien à faire....* » « *Son frère (sa sœur) était déjà comme ça...* »
- ▶ Se mettre en situation de se justifier systématiquement pour prouver que sur tous les points évoqués, on est le seul à avoir raison et les parents ont tort.
- ▶ Blâmer en permanence l'attitude de la famille vis-à-vis de l'école
- ▶ Penser que l'on sera seul en capacité de résoudre tous les problèmes. Il ne faut jamais hésiter de **conseiller aux parents de consulter d'autres professionnels.**
- ▶ Si les parents deviennent plus agressifs, il ne faut surtout pas répondre sur le même ton. Il faut maîtriser son comportement face à des débordements
- ▶ Ne pas apparaître comme très « ouvert » aux parents lorsqu'il s'agit de l'accompagnement de sorties ou des voyages scolaires et « fermé » lorsque sont abordées les questions concernant l'apprentissage des élèves.

Enfin, toute demande de rencontre individuelle ne doit pas prendre la forme d'une convocation, mais être présenté par l'enseignant comme un rendez-vous.

Il vaut mieux parfois se parler que d'écrire « *à chaud* », sous le coup de la colère après une situation difficile. **Le mot écrit laisse une trace ineffaçable. Il faut donc être extrêmement prudent dans son utilisation.**

Tenir un historique des rencontres avec la famille. Dans cet historique, il apparaît indispensable d'indiquer pour chaque rendez-vous :

- a) Qui a provoqué le rendez-vous ?
- b) Quelles informations ont été données par l'enseignant, par la famille ?
- c) Quelles questions ont été laissées en suspens et doivent faire l'objet d'un entretien ultérieur ?
- d) Quelles décisions ont été prises et comment s'est déroulé le suivi ?
- e) Quelles sont les potentialités de travail en commun avec la famille ou quels sont les problèmes posés par cet entretien ?

5) Le jeune doit-il être présent lors des réunions parents-enseignants ?

Il ne peut y avoir de réponses générales, mais on peut cependant tracer un certain nombre de pistes. La rencontre entre l'enseignant et les parents du jeune est un **entretien entre adultes**. Pour clairement légitimer l'un et l'autre dans leurs fonctions, il peut être utile que le jeune n'assiste pas à la première partie de la discussion, mais peut, par exemple, être appelé pour la fin de la rencontre pour écouter les points sur lesquels se sont mis d'accord parents et enseignants...

6) Comment se donner les moyens de réussir les réunions parents-enseignants ?

Il est important que dans chacune des réunions, les parents se sentent réellement acteurs de celle-ci, car des parents pour qui l'école de leur enfant, ce n'est pas un simple nom, mais leur école, c'est un atout pour que leur enfants se sentent bien dans l'école. Ce qu'il faut faire pour que la rencontre soit efficace :

- ▶ Préparer une liste des idées qu'on veut aborder
- ▶ Démarrer toujours la rencontre en mettant en avant une réalisation réussie du jeune
- ▶ Si la rencontre est susceptible d'entraîner un conflit, réfléchir à la possibilité d'un tiers présent lors de la rencontre
- ▶ Être toujours très précis sur le message destiné à la famille : au besoin, ne pas hésiter à faire des fiches pour étayer son constat
- ▶ Bien être attentif à écouter les inquiétudes, les préoccupations, le questionnement des familles
- ▶ Expliquer calmement votre diagnostic sur la situation du jeune. Laisser votre interlocuteur présenter le sien et éviter de l'interrompre
- ▶ Toujours faire reformuler certaines analyses ou propositions afin de s'assurer d'une bonne

compréhension par les parents

- ▶ Ne pas adopter une attitude défensive par rapport à d'éventuelles manifestations de colère, rester le plus pondéré possible
- ▶ Ne pas rendre responsable le ou les parents des problèmes que peut rencontrer leur enfant
- ▶ Ne pas se précipiter sur l'énoncé de solutions, mais plutôt essayer avec la famille de découvrir ce qui a pu produire la difficulté dans les apprentissages ou le problème de comportement

Enfin, il est indispensable de travailler à l'occasion des rencontres avec les familles la fierté des enfants devant leur travail, de fierté des parents devant les activités de leur enfant.

Il faut également laisser dans la réunion du temps aux questions des parents en rappelant certains points :

- ▶ les problèmes personnels se traitent en tête à tête et non sur la place publique
- ▶ on a le droit d'être en désaccord entre parents et enseignants, mais il faut éviter d'en faire part devant l'enfant pour ne pas le déstabiliser

Pour bien montrer aux parents que c'est en professionnel « *généraliste* » que l'enseignant adresse à un « *spécialiste* » les parents, il peut être utile de toujours prévoir lors d'une rencontre parents/enseignants quelques enveloppes et feuilles de papier. Pendant qu'il indique le spécialiste aux parents, l'enseignant rédige quelques lignes à destination de celui-ci pour lui indiquer pourquoi cette famille vient le voir. En fin d'entretien, il remet l'enveloppe aux parents en lui indiquant de remettre cette enveloppe lors de leur rendez-vous avec la personne indiquée. **L'expérience a montré qu'une telle procédure ne délégitimait pas l'enseignant en tant que professionnel et entraînait une plus fréquente consultation du professionnel**

« **spécialiste** » bien plus fréquente qu'à l'occasion d'une simple indication orale.

A la fin de l'entretien, il est important pour l'enseignant comme pour les parents de faire le point sur ce qui s'est dit :

- ▶ Veiller à ce que la famille comprenne bien la participation qui est attendu d'elle et dans quel cadre.
- ▶ Les solutions, les pistes d'actions à mener ensemble ne doivent pas apparaître comme dictées aux familles, mais être le résultat d'un constat commun.
- ▶ Toujours avoir le soin de rassurer les parents, de positiver afin qu'ils ne partent pas découragés, démobilisés ou insécurisés sur le futur.
- ▶ Toujours proposer aux parents un point ultérieur d'ici quatre à cinq semaines pour voir les progrès réalisés.

C'est également à l'enseignant en fonction de la tournure de l'entretien de voir quels outils de correspondance avec la famille permettront le suivi le plus efficace des décisions prises : carnet de correspondance, courrier, SMS, coup de téléphone...

7) Comment accueillir les parents non-francophones ?

Cf texte intégral (lien ci-dessous)

8) Comment permettre aux parents d'épauler, d'aider leurs enfants ?

Il faut que régulièrement l'enseignant, l'équipe pédagogique se rappelle que toutes les familles peuvent soutenir la scolarité de leur enfant dans vie de chaque jour.

Les parents ont un rôle décisif :

- ▶ pour organiser le cadre de travail, grâce à une heure régulière pour les révisions, radio et télévision éteintes, pour faciliter la concentration, en aidant à préparer le cartable en fonction de l'emploi du temps et en vérifiant les fournitures, en laissant l'enfant se reposer lors des petites vacances, en dehors de ce qu'a recommandé l'enseignant ;
- ▶ pour rassurer l'enfant en lui montrant la cohérence entre la famille et l'école, en demandant à l'enseignant de préciser le travail personnel attendu des enfants, en respectant les demandes en fournitures de l'enseignant, en évitant de critiquer devant l'enfant ce qui se fait en classe, ce qui peut le perturber. Les désaccords entre adultes se règlent entre adultes ;
- ▶ pour encourager, soutenir l'enfant, en ayant confiance dans ses capacités, en comprenant que se tromper n'est pas rédhibitoire, mais est partie prenante des apprentissages, en accueillant

positivement toutes les questions de l'enfant, en parlant avec l'enfant, en rencontrant les responsables de l'association concernée si l'enfant est accompagné dans son travail personnel...

9) Comment annoncer une nouvelle « difficile » aux parents ?

A certains moments, l'enseignant doit annoncer une « mauvaise nouvelle » aux parents. Cette annonce doit être préparée afin que les parents puissent garder espoir dans le futur de leur enfant et ne s'enferment pas dans une position de blocage et de refus. Pour faire comprendre les conséquences de la nouvelle situation et les possibilités laissées ouvertes à leur enfant, il n'est pas toujours sûr que la présence d'experts soit indispensable à tous les moments de l'annonce.

Un travail d'équipe : annoncer une mauvaise nouvelle nécessite **un travail d'équipe** impliquant tous les enseignants et les personnels spécialisés intervenant dans l'établissement afin que tous les éléments concernant le jeune puissent être connus de toute l'équipe. C'est normalement à l'ensemble des membres de l'équipe de présenter une décision « *difficile* » à la famille.

Dans le cas d'une décision « *difficile* » et perçue comme une « *mauvaise nouvelle* » par les parents, il est important de juger de la temporalité d'une action. Les expériences menées sur le terrain montrent qu'il n'est pas toujours le plus efficace de prévoir dans un premier temps, la présence « d'experts » reconnus : médecins, psychologues scolaires, Inspecteurs spécialisés.....et dans un second temps le travail avec la famille et des personnes ayant vécu la même situation. L'inversion des moments peut s'avérer plus motivant pour l'élève et sa famille.

Prévoir en premier temps la rencontre avec un parent d'élève, voire un ancien élève ayant vécu la même situation quelques années auparavant peut être un atout pour aider les parents à vivre la dure réalité et à découvrir qu'ils ne sont pas les seuls à vivre ou avoir vécu cette situation.

Prévoir la présence d'un « *tiers* » (parent, responsable associatif, médiateur, expert....) :

Dans le cas d'une décision « *difficile* » et perçue comme une « *mauvaise nouvelle* » par les parents, il n'est pas sûr que le « *tiers* » présent à la réunion pour aider la famille doive être un expert ou un professionnel de l'éducation nationale. Un parent d'élève, voire un ancien élève ayant vécu la même situation quelques années auparavant peut être un atout pour aider les parents à vivre la dure réalité. Le but de l'entretien d'annonce de la décision est de donner de l'espoir à la famille en lui indiquant les voies possibles pour la réussite de l'enfant. Ces personnes seront pour les parents des témoins d'espoir.

Elles permettent de mieux gérer le second temps de la rencontre avec les professionnels et les « *experts* » et de faciliter la prise de décision par la famille ainsi mobilisée vers les voies possibles facilitant la poursuite de scolarité de l'enfant.

Pour illustrer ce que peut apporter un parent ou un élève ayant vécu la même situation il y a un certain temps, prenons quelques exemples :

► A l'école maternelle, on découvre qu'un élève de trois ans en retard de langages est diagnostiqué comme ayant des troubles autistiques. Dans ce type de situations, il est généralement d'usage de faire venir pléthore d'experts qui vont expliquer ce qui arrive aux parents et ainsi porter un jugement sur l'enfant qui apparaît comme irrémédiable et est ressenti comme un coup de massue sur la tête des parents. Leur seule défense est souvent le déni de la part des parents ce qui bloque pour de longs mois les décisions à prendre concernant l'enfant. Il pourrait être plus intéressant de faire venir aux cotés des parents, d'autres parents qui comme eux ont déjà vécu cette situation afin qu'ils leur expliquent avec leurs mots de parents que rien n'est irréversible, qu'après le choc de l'annonce du handicap, leur enfant, avec une aide appropriée, dans une structure spécialisée a acquis un certain nombre de compétences. Ils peuvent même inviter les parents concernés à venir rencontrer leur enfant pour leur redonner de l'espoir dans le futur.

Cf texte intégral (lien ci-dessous)

10) Comment montrer aux parents qu'il doit exister un « jardin secret » partagé dans la classe entre les enseignants et les élèves et que tout ne peut être dit aux familles ?

Est-ce que l'enseignant doit tout dire aux parents de ce que fait l'élève dans la classe ou lors d'une sortie scolaire ? Est-ce que les parents doivent tout dire aux enseignants de ce qui se passe à la maison ? Être totalement transparent risque de ne préserver aucune intimité, aucun espace privé chez le jeune, ce qui est fortement préjudiciable dans la construction de sa personne et de son autonomie.

La question de la construction de l'espace privé du jeune pose aussi un certain nombre de questions :

► Comment gérer les contradictions entre les messages scolaires et les pratiques familiales tout en permettant à l'élève de construire librement ses choix ?

On ne peut pas tout dire à la famille concernant ce que fait un jeune dans la classe, notamment lorsqu'il s'agit d'un (e) adolescent (e). Le jeune, pour grandir, pour développer son « estime de soi » doit avoir confiance dans le monde des adultes et dans les institutions. Elle ou il a besoin de se sentir « libres » dans ses différents espaces et de pouvoir préserver son intimité.

Chacun doit voir respecter son intimité. Le jeune dans sa vie quotidienne qui ne doit pas se sentir sous surveillance vingt-quatre heures sur vingt-quatre sans aucun espace « intime ».

Un enseignant peut donc légitimement expliquer à des parents qu'il ne répondra pas à leur question concernant au côté de qui le jeune Y. était assis pendant le cours ou à côté de qui la jeune Z. s'est installée durant la sortie en car, de la même manière qu'il ne leur demandera pas quels sont les amis qui sont venus la voir durant le week-end à leur domicile. S'ils veulent en parler, c'est aux jeunes de le faire, mais il apparaît important de montrer que la confidentialité partagée sur certains sujets et certains moments est aussi un élément qui fait partie de la construction du futur ou de la future adulte.

**(extraits de l'expresso, Le café pédagogique, Jean-Louis Auduc (ancien directeur d'IUFM) - 31/01/2014
Article à retrouver intégralement à l'adresse suivante :**

<http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Pages/2014/01/31012014Article635267502128634328.aspx>