

Septembre 2009

Communiquer avec les familles (2)



Primaire

Travailler en équipe (recto-verso n°66) et construire un véritable partenariat « Ecole/Familles » sont des actes professionnels forts, des actes de responsabilité collective au service de l'apprentissage de chacun des élèves, enfin des actes qui permettent de donner du sens et dont la réflexion doit toujours se poser en termes de continuité et de cohérence dans les actions. Mais dans la réalité, la confrontation avec le quotidien, la diversité des parents, la multiplicité des contextes et des situations rendent souvent compliqué ce dialogue entre deux parties qui se connaissent mal, qui ont parfois des positions inconciliables et des représentations caricaturales de l'une et de l'autre.



❖ Quels écueils ?

Les acteurs de la communauté scolaire ne sont pas toujours connus des parents dans leurs rôles, dans leurs missions respectives et dans leur contribution au système scolaire (ATSEM, médecin scolaire, directeur, enseignant...). Le langage scolaire ou professionnel est parfois éloigné de la langue de connivence utilisée en famille. L'école (élémentaire) offre moins d'espaces d'accueil, ce qui en fait un lieu opaque. La disparité dans les degrés d'investissement des parents montre **tantôt des parents surinvestis tantôt des parents totalement absents**. Les informations ne circulent pas toujours très bien entre parents élus au conseil d'école et les autres. Sans oublier des familles en rupture avec l'école pour des raisons diverses ou des parents avec des contraintes horaires ou géographiques.

❖ Quelles réponses possibles ?

1. Agir sur les représentations

La transparence et la lisibilité du système scolaire sont des enjeux décisifs pour que les familles et leurs enfants les comprennent et les respectent. Il n'est pas toujours aisé d'en saisir les finalités.

Quelques propositions :

- Organiser une enquête sur les représentations des parents du système scolaire (ces derniers ont souvent une image de ce qu'ils veulent pour la réussite scolaire de leur enfant).
- Proposer une rencontre en début d'année pour expliquer le fonctionnement, les changements...
- Prolonger ce temps une fois la rentrée passée et accompagner, écouter sur des questions essentielles : qu'est-ce que suivre la scolarité d'un enfant ? qu'est-ce qu'aider ? qu'est-ce que soutenir ? qu'est-ce qu'encourager ?

2. Agir en communiquant

Communication, partenariat, co-éducation ne signifient pas accord, consensus permanent. La confrontation des points de vue parfois contradictoires, la gestion de conflits sont des paramètres à maîtriser pour les dépasser.

« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, la façon dont je le dis, ce que les autres ont envie d'entendre, ce qu'ils croient entendre, ce qu'ils ont envie de comprendre, ce qu'ils comprennent » sont autant de possibilités qui traduisent les difficultés à communiquer.

Et pourtant, savoir dialoguer, écouter, construire des rapports positifs avec les familles sont des compétences professionnelles attendues du côté des professeurs des écoles et requièrent des capacités d'écoute, d'ouverture, d'empathie, de respect, de persévérance, de souplesse...

a. Valoriser d'abord les savoirs et les compétences des familles

- Ecouter et analyser les besoins des parents.
- Permettre aux familles de s'exprimer : alors prendre le temps de les écouter, de les comprendre ce qui évite parfois un jugement hâtif.
- Prévoir un lieu d'échanges et de paroles pour les rencontres entre parents et pour les entretiens parents/enseignants.

- Accepter de changer de posture : on apprend des parents et il est important de sortir de l'exclusivité du rapport à un seul type de savoir.

b. Avoir un rôle de médiateur

- Permettre de dédramatiser la situation et d'apaiser les points de vue.
- Permettre une mise à distance des problèmes et des émotions.
- Permettre d'apporter un point de vue pondéré et de contribuer à nouer ou à renouer le dialogue.

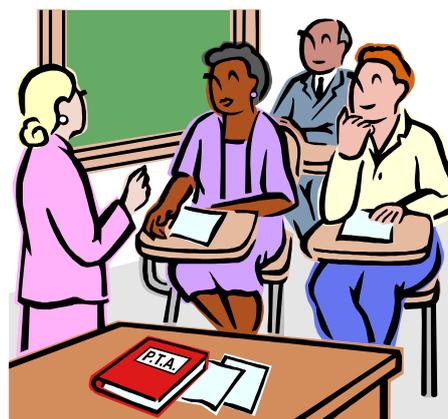
- c. Réfléchir à la communication écrite :** importance des mots, orthographe, informations dans le cahier de liaison de l'élève (sélectionner ce qui est à coller, ce qui ne l'est pas). Attention au ton employé pour écrire.

3. Agir à travers une politique d'école

La cohérence de la parole et l'action des adultes de l'école (direction, enseignants, agents territoriaux, agents du péri-scolaire, intervenants extérieurs...) constituent une dimension fondamentale dans la lisibilité des actions de l'école et dans la perspective d'une co-éducation Ecole/Famille. L'objectif est bien que les élèves et les parents ressentent qu'établissement, classe, restauration, péri-éducatif fonctionnent avec les mêmes règles et que celles-ci sont transparentes pour tous.

Pour cela :

- Placer les démarches d'entretien dans un cadre où l'éthique (notion de valeur) est fortement présente.
- Rendre les documents d'évaluation lisibles et compréhensibles : pour qui, pour quoi, quelle unité dans l'école ?
- Harmoniser les seuils de tolérance concernant ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas.
- Valoriser les progrès et les réussites (sortir de la logique de compétition et de notation).
- Rendre cohérents le dire et le faire du travail quotidien.
- Travailler avec l'équipe sur les modalités de communication choisies : supports, circulation de l'information (quoi, comment, sur quelle initiative, fréquence, terminologies...).
- Poursuivre en élémentaire l'implication des parents - qui existent en maternelle par l'accueil - dès le passage au CP.
- Susciter une réflexion commune avec les membres du RASED lors des conseils de cycle : clarifier les rôles de chacun, articuler avec l'aide personnalisée, préparer les rencontres avec les familles si besoin ou les équipes éducatives.
- Echanger régulièrement avec les personnes des activités péri-scolaire ou de la restauration afin de prendre en compte l'éducatif sur l'ensemble de la journée d'un élève.



CONCLUSION

L'écoute réciproque est la condition d'un travail de groupe et d'une bonne communication. Pour cela l'instauration d'un climat de **confiance, de convivialité, la valorisation de tous les participants, la construction d'objectifs communs, le respect de chaque interlocuteur** quel que soit son statut sont essentielles.



Créer et dynamiser ces coopérations sont des tâches lourdes qui impliquent totalement les personnes et qui peuvent parfois générer peurs et découragements.

Communiquer, dialoguer n'est jamais simple et il nous appartient à nous enseignants d'adopter les bonnes attitudes, les bonnes postures, les bonnes stratégies afin que celles-ci se réalisent.

Travailler ensemble est une source de formation continue et une manière de construire une réelle identité professionnelle au regard de l'Institution, des élèves et des parents.

Bibliographie :

- « *L'école face aux parents : analyse d'une pratique de médiation* » P. BOUVEAU / O. COUSIN / J. FAVRE - ESF 2007
- « *Les relations Parents-Enseignants à l'école primaire* » J. L AUDUC - SCEREN CRDP de Créteil 2007
- DVD « *Les relations Parents-Ecole* » P. MEIRIEU - Cap Canal Lyon
- « *Ecoles et familles* » Cahiers Pédagogiques n°465/2008