

SE PRÉPARER À UN ENTRETIEN AVEC UN PARENT D'ÉLÈVE

La rencontre entre enseignant(s) et parent(s) se concrétise la plupart du temps par un rendez-vous individuel avec pour objectif d'échanger à propos de l'élève.

L'entretien, c'est quoi ?

L'entretien est une relation de communication et d'interaction humaine. Il engage au moins deux personnes en vis-à-vis, même si elles sont côte à côte. Ce n'est pas une relation anonyme, ce n'est pas non plus une relation d'échange symétrique même si elle concerne des personnes adultes. Des rapports sociaux se jouent dans un entretien, notamment entre celui ou celle qui invite (l'enseignant et ce qu'il représente aux yeux du ou des parents) et celui qui est invité (le parent et ce qu'il ou elle représente aux yeux de l'enseignant). Le niveau de maîtrise de la langue employée par l'un et par l'autre en constitue une de ses manifestations.

Bien garder à l'esprit que l'entretien est une situation professionnelle qui nécessite une mise à distance. Le professionnel représente l'institution. Les réactions agressives des parents peuvent parfois être expliquées par des facteurs extérieurs à la relation elle-même : leur propre rapport à l'École, les histoires douloureuses réactivées à l'occasion d'une remise de bulletin ou d'une sanction. Elles ne constituent pas des attaques liées à la personne, mais à l'institution qu'elle représente.

C'est donc une situation qui nécessite de mettre en confiance le parent en faisant preuve d'une capacité d'écoute, **c'est-à-dire centrer sur ce que dit le parent avec ses mots, avec ses gestes, avec son corps et non centrer sur son propre cadre de référence, qu'il soit professionnel ou personnel.**

À quel moment ?

L'entretien avec les parents est un moment d'échange institutionnalisé sur la condition et/ou la situation de l'élève qui peut avoir lieu dans des contextes différents et/ou à des périodes charnières du parcours de l'élève : entrée en CP/6e/2de, bilan trimestriel, difficulté particulière, sanction, etc.

Selon quelles modalités ?

Pour communiquer avec les parents, il faut bien être conscient que c'est l'élève qui doit être au cœur de la rencontre, et non ses parents. Il ne s'agit pas de parler, et encore moins de juger de la manière dont ces derniers éduquent leur enfant. Le sujet principal de l'entretien porte sur l'élève et l'intérêt que l'enseignant lui porte.

Il faut toujours veiller à :

- **Préciser les objectifs de l'échange, sa durée et ses modalités ;**
- **Définir les modalités concrètes de l'entretien :** lieu, temps en fonction de l'emploi du temps des parents, des élèves, des enseignants, des CPE.... ;
- **Penser les conditions spatiales d'accueil :** le lieu (avoir de la place pour tous les interlocuteurs, avoir ses dossiers ou ordinateur sous la main, ne pas être dérangé), la disposition spatiale des interlocuteurs et la façon dont elle peut être perçue ;
- **Préparer l'entretien :** définir qui l'anime, définir l'objectif et s'informer auprès de l'équipe enseignante et éducative de la situation globale du jeune, ce qui permet à l'élève de vérifier la cohésion de l'équipe éducative ;
- **S'adresser au parent dans un langage adapté, accessible et être constructif :** rendre l'École lisible pour une meilleure co-éducation et la réussite des élèves.

Quels enjeux ?

Dans le cadre de l'institution scolaire, l'entretien doit contribuer, sous certaines conditions, à instaurer une qualité dans la relation entre les enseignants et les parents. Une communication réussie permet à chacun de mieux comprendre l'autre.

Qu'il soit formel ou informel, en présentiel ou téléphonique, collectif ou individuel, l'entretien doit permettre de comprendre le sens que donne le parent aux événements auxquels il peut être confronté avec son enfant (son système de valeurs, ses repères normatifs, ses interprétations de situations conflictuelles).

Quels objectifs ?

Qu'il soit à la demande de l'enseignant ou de la famille, l'entretien a pour objectif de mieux faire connaissance et de créer les conditions de la confiance. Il suppose la mise en commun d'informations concernant l'élève, une explicitation des attentes de chacun et si c'est l'objet de l'entretien, la recherche conjointe de solutions. Ces moments formels sont fondés sur **le respect et la reconnaissance du rôle de chacun**.

Pour que les conditions de la confiance puissent être réunies, il faut que la parole du parent puisse être entendue et comprise, ce qui suppose d'éviter de placer la recherche du consensus comme objectif premier. Les désaccords n'empêchent pas la mise en place d'une relation coopérative entre l'École et les parents. Ces échanges doivent nécessairement être complétés par des modalités d'échanges plus informelles.

Le déroulement de l'entretien

Une étape d'accueil

- Expliciter du rôle de chacun des professionnels présents ;
- Rappeler les motifs de l'entretien.

Une étape de définition et d'identification de la communication

- Engager l'échange et proposer la parole aux parents en premier lieu ;
- Veiller à ne pas enfermer le dialogue et à permettre la réciprocité dans l'échange.

Une étape d'exploration et de compréhension de la situation

- Évoquer la situation de l'élève sans euphémisation ni dramatisation.

Une étape d'analyse

C'est le moment de la recherche conjointe de solutions qui ne doivent pas déjà être prédéfinies, la rencontre doit pouvoir faire émerger des solutions nouvelles et originales ou du moins pouvoir les amender. En fonction du motif de l'entretien :

- Expliciter le statut de la sanction ;
- Rappeler le rôle éducatif de l'EPL et les aides apportées au sein de la classe, de l'établissement ;
- Situer les dispositifs d'aide et les démarches : l'accompagnement personnalisé, les stages en entreprise, les emplois du temps aménagés, stages passerelles...

Une étape de conclusion

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

- Faire attention à ce que les solutions, les pistes d'actions à mener ensemble n'apparaissent pas comme dictées aux parents, mais soient le résultat d'un constat commun ;
- Toujours avoir le soin de les rassurer, de positiver afin qu'ils ne partent pas découragés, démobilisés ou insécurisés sur le futur ;
- Veiller à ce que le parent comprenne bien ce que l'École attend de l'élève ;
- Bien reformuler ce que chaque partie (École, parent, élève) doit apporter pour améliorer la situation de l'intéressé/e – c'est une sorte de contrat passé entre chacune des parties où les obligations sont partagées ;
- Toujours proposer aux parents un point ultérieur d'ici quatre à cinq semaines pour suivre l'élève et échanger, pour éventuellement constater les progrès réalisés.

La posture du professionnel

Elle doit permettre :

- une prise de parole aussi libre que possible par le parent, même si au premier abord ce qui est dit ne correspond pas à ce qui est attendu par le professionnel ;
- l'écoute : "faire dire" plutôt que "dire" ; "faire préciser" en posant des questions pour lever tout malentendu lié à une mauvaise compréhension ; ne pas imposer une reformulation ; laisser le parent développer son propos, le reprendre sans intervenir pour le finir à sa place ;
- la mise en confiance de l'élève et de ses parents en le et les laissant parler ;
- l'adhésion de l'élève et des parents au plan d'action ;
- de rendre l'élève et les parents effectivement acteurs du parcours scolaire.

Points de vigilance

Selon les attitudes adoptées lors de l'entretien, nous reconnaissons plus ou moins autrui dans son identité propre et dans sa capacité à gouverner ses conduites.

ATTITUDES DU PROFESSIONNEL	EFFETS VOULUS	PERCEPTIONS POSSIBLES DE L'INTERLOCUTEUR
Exploration ou enquête : poser une question pour préciser le problème	Rechercher de compléments d'information.	Peut être perçue comme un interrogatoire et susciter une réaction de défense ; Peut aussi être ressentie comme un jugement implicite de la part de l'autre.
Décision	Indiquer ou suggérer une action à entreprendre.	Perçue comme un ordre, peut susciter une réaction de défense ; Peut aussi donner le sentiment que l'on prend une décision à sa place.
Compréhension et reformulation	Reformuler pour que l'autre se reconnaisse et qu'il puisse participer aux décisions.	Compréhension, empathie et reconnaissance.
Information	Expliquer et expliciter un fonctionnement.	Libre choix de s'emparer ou pas de cette information.
Évaluation	Aider l'interlocuteur dans ses choix, en lui indiquant les choix possibles selon sa propre évaluation.	Sentiment de jugement et manque de reconnaissance.
Interprétation	Traduire et expliquer les idées émises par l'interlocuteur ; Supposer selon ses critères, ses grilles de lecture.	Impression de ne pas être reconnu, dévalorisation, perte de confiance.
Soutien	Rassurer, dédramatiser.	Peut être interprétée comme une marque d'attention ; Peut aussi provoquer un refus hostile de voir ses propos banalisés et d'être pris seulement en pitié.

Après l'entretien

- Formaliser les décisions prises ou informations reçues ;
- Transmettre les informations aux interlocuteurs privilégiés ;
- À l'issue d'un entretien, l'enseignant/e doit pouvoir répondre à ces questions :
 - Qu'est-ce que le parent m'a appris de l'élève au cours de cet entretien ?
 - Qu'est-ce que j'ai appris au parent au cours de cet entretien ?

Sur le web

- > Les entretiens individuels enseignant-parent(s) : un dispositif institutionnalisé
- > Recueil, analyse & traitement de données : l'entretien
- > Pour un dialogue réussi enseignant-parent / parent-enseignant
- > Le guide second degré