

Travailler avec les familles

séance 2/4 - L'entretien avec les parents

Module complémentaire Psy EN – Travailler avec les familles

mathieu.perrot@inspe-paris.fr

Le point sur les thématiques

Travailler avec les enseignants (4)

Travailler avec les familles (4)

Travailler avec les enseignants spécialisés (2+1)

Travailler en équipe en devenant personne ressource (4)

Les liens école famille

Un partenariat spécifique : pistes pour l'entretien parent

Répercussion du handicap/de la GDS sur le contexte familial

Parcours de vie et orientation

Rencontres avec des enseignants spécialisés (M1MSI) :

Analyse de situations de partenariat

Etude de cas complexes

Notion d'accessibilité pédagogique

Objectifs

Professionaliser la conduite d'entretien...

-réfléchir aux conditions de mise en oeuvre de l'entretien

-analyser les pratiques

-identifier les points d'appui et difficultés liés à cette mise en oeuvre

-aborder les techniques de relance : *la reformulation (Mucchielli)*,

Éventuellement séance 2 l'entretien d'explicitation (Vermeersch) ?

Déroulement de l'après-midi

- lien avec le référentiel de compétences et cours précédent (diapos 5 à 6)
- temps d'échange à partir du vécu (diapo 7) : en petit groupe
- visionnage d'une vidéo et analyse (diapos 8-9)

les diapos 10 à 20 sont à survoler, elles proposent une synthèse sur la mise en oeuvre de l'entretien

- découverte de la technique de reformulation de Roger Mucchielli (diapos 21 à 24) + échange sur ce que l'on peut en retenir
- *en fonction du temps : exercices*

En clair : *les descripteurs du côté des enseignants*

CC12 : coopérer avec les parents d'élèves

- Œuvrer à la construction d'une relation de confiance avec les parents.
- Analyser avec les parents les progrès et le parcours de leur enfant en vue d'identifier ses capacités, de repérer ses difficultés et coopérer avec eux pour aider celui-ci dans l'élaboration et la conduite de son projet personnel, voire de son projet professionnel.

Bulletin officiel n° 13 du 26 mars 2015 - Fiche n°14

PR : construire des relations professionnelles avec les familles en les associant au parcours de formation

- *rencontrer régulièrement les parents d'élèves*
- *les informer sur les parcours existants*
- *explicitier les démarches qui y mènent et les attendus nécessaires*
- *soutenir la parole et le projet parental dans la construction du parcours de formation de l'élève*

équipe EI-ASH de l'INSPE de Paris

= organiser le dialogue, informer les parents, expliciter les attentes

L'entretien parent : préambule

Peurs réciproques et malentendus... (dans la continuité de la vidéo de Mme Troptard)

Du côté des parents les plus absents de l'école : sentiment d'incompétence (langue, codes scolaires), poids des regards, sentiment que leur présence est préjudiciable à leur enfant...

Pour les professionnels : absence des parents = carences éducatives, sentiment d'incompétence pour mener des entretiens mais aussi discuter d'une orientation vers le soin ou gérer des parents en désarroi, pour les plus jeunes : s'adresser à des personnes qui ont plus d'expérience de la vie qu'eux...

D'où une attente du côté des Psy EN ?

Pourtant, les parents des milieux populaires sont en général disposés à reconnaître la compétence des enseignants et à leur faire confiance... ils attendent d'être sollicités par l'école. Mais lorsqu'ils le sont, la situation a parfois déjà atteint un point critique. Impuissants, ils peuvent se sentir abusés, trahis et la confiance vire au soupçon ou à la défiance. *Rôle de tiers ?*

Le référentiel des Psy EN (arrêté du 26-4-2017)

CC 2.5 - **Instaurer dialogue et échanges** entre les adultes autour de l'enfant ou de l'adolescent : *en favorisant la mise en œuvre d'un dialogue approprié à la situation de l'enfant ou de l'adolescent avec les familles*

EDA

3.1 - **Évaluer la situation** et le type d'aide et de réponses à mettre en place lors d'une **sollicitation directe de familles**, d'enseignants ou d'enfants : *en réalisant des entretiens exploratoires visant une analyse de la demande auprès des enfants et de leur famille.*

3.4 - **Accompagner les familles** et les enfants lors des transitions entre cycles d'enseignement et lors de la première scolarisation à l'entrée à l'école maternelle : *en proposant si possible différentes modalités de mobilisation des familles (entretiens familiaux, ateliers de discussion, groupes de paroles, etc.) ; en accompagnant le cas échéant les familles dans la prise de conscience de la grande difficulté voire du handicap.*

EDO

4.1 - Intervenir auprès des élèves [...] qui souhaitent bénéficier d'un accompagnement spécifique dans l'élaboration de leur **projet d'avenir** et d'un conseil en orientation : *en favorisant leur information ainsi que les échanges [...] avec les familles, sur les enjeux de l'orientation et de l'affectation ; en répondant à leurs sollicitations [...] en relation avec leurs familles, pour les accompagner dans l'élaboration de leur projet de parcours scolaire.*

4.3 - Définir et conduire des **entretiens psychologiques** [...] permettant d'apporter une réponse adaptée à la problématique soulevée par un élève ou par son environnement [...] : *en apportant une attention particulière à l'information et à l'accompagnement des familles*

Temps de réflexion et d'échanges

à partir de votre vécu professionnel personnel de l'entretien parent, noter de façon synthétique :

- *quelles occasions?*
- *quels objectifs?*
- *quelles modalités (spatiales, temporelles, supports/traces)?*
- *quelles difficultés/points d'appui ?*

à partir d'une mutualisation en petit groupe :

isoler les points d'appui, ce qu'il faut faire...

Une approche de l'entretien avec les parents

Les entretiens individuels enseignant-parent(s) : un dispositif institutionnalisé

<http://centre-alain-savary.ens-lyon.fr/CAS/rerelations-ecole-familles/dispositifs/les-entretiens-enseignant-parent-s-un-dispositif-institutionnalise?searchterm=catherine+hurti>

une ressource : Jean-Paul Payet : « Collaborer avec les parents : les entretiens individuels »

<http://centre-alain-savary.ens-lyon.fr/CAS/rerelations-ecole-familles/dispositifs/collaborer-avec-les-parents-les-entretiens-individuels>

exemple dispositif et pratique :

<http://centre-alain-savary.ens-lyon.fr/CAS/rerelations-ecole-familles/dispositifs/abun-petit-echantillon-d2019un-grand-echantillon...bb>

dernier mot aux parents - l'orientation : <http://centre-alain-savary.ens-lyon.fr/CAS/rerelations-ecole-familles/dispositifs/ab-le-dernier-mot-laisse-aux-parentsbb-orientation-fin-de-3e>

Analyse

ce que vous retenez de ce dispositif...

éventuellement en termes de “positif/négatif”

L'entretien avec les parents, un acte professionnel à penser

Dans le dialogue avec les parents, l'enseignant agit en professionnel qui prolonge sa pratique de la classe.

Il répond aux questions des parents et conseille sur la scolarité de leur enfant, notamment sur les enjeux du travail à la maison. Il utilise des outils concrets qui favorisent la lisibilité du parcours d'un élève et les différentes attentes de l'école selon les cycles (bulletins et consignes de travail à la maison explicités). On veille à ce que les messages soient compris, sinon, il convient de les reformuler, de les commenter.

La médiation d'un tiers (personnel ou non de l'éducation nationale) peut s'avérer indispensable pour aider à surmonter une confrontation délicate voire impossible entre parents(s) et enseignant(s).

Du côté des parents : des entretiens avec qui, quand et pourquoi ?

avec le directeur :

- à l'inscription ;
- pour des questions administratives (certificat de scolarité, etc.) ;
- lors de rencontres informelles à la sortie de l'école ;
- pour des rendez-vous concernant la scolarité (difficultés diverses, PPRE, orientations) ;

avec l'enseignant :

- de façon ponctuelle et rapide, à l'occasion de l'accompagnement de leur enfant par les parents à l'accueil du matin entre 8h20 et 8h30 dans les classes maternelles ou certaines classes élémentaires ;
- de même lors de rencontres informelles à la sortie de l'école ;
- pour faire un bilan sur la scolarité de l'élève (avec parfois d'autres membres de l'équipe pédagogique : directeur, RASED) ;
- pour la remise des livrets scolaires ;

Des entretiens : avec qui, quand et pourquoi ?

avec le RASED :

- pour un rendez-vous avec les enseignants spécialisés dans les aides à dominante pédagogique, relationnelle ou le psychologue de l'Education Nationale ;

avec plusieurs membres de l'équipe pédagogique :

pour signer un PPRE (Programme Personnalisé de Réussite Educative), dans le cadre d'une équipe éducative en cas de problème, ou d'une équipe de suivi de scolarisation pour un enfant handicapé ;

avec l'équipe médico-sociale :

- pour un rendez-vous avec le médecin scolaire, pour un PAI, pour un PPS, lors de la visite médicale obligatoire en GS ; en CE2 en éducation prioritaire, le médecin voit l'enfant seul et convoque les parents si un problème est dépisté ;
- pour un rendez-vous avec l'assistant(e) social(e).

Pour l'enseignant :

Avant l'entretien

Les parents sont de préférence non pas convoqués mais **conviés**.

Le **motif de la rencontre** est porté à l'avance à la connaissance des parents, brièvement, pour leur permettre de faire le point avec leur enfant et entre eux avant cette rencontre.

De même, la nécessité ou non de la **présence de l'élève** à cette réunion peut être précisée.

Si une **autre personne** que l'enseignant est présente à la rencontre, l'enseignant informe le parent de son nom et de sa fonction. Le directeur peut jouer un rôle de médiateur dans certaines situations.

Pendant l'entretien

Concrètement, le parent est **accueilli et « reçu »**, dans **un lieu prévu à l'avance**, permettant d'installer une **relation de confiance**, en toute **confidentialité**.

Il est souhaitable de s'assurer que l'on ne sera pas dérangé pendant l'entretien.

Chacune des personnes participant à l'entretien est présentée avant que celui-ci ne commence.

Établi sur **un sujet de rencontre précis**, l'entretien, pour être efficace, se déroule durant **un temps donné** décidé conjointement. Si la durée est insuffisante et que le besoin se fait sentir, un autre rendez-vous pourra être pris.

Ces aspects concrets de la communication vont créer, s'ils sont bien assurés, des conditions favorables à la communication.

L'attitude, les débuts de l'entretien

L'attitude à rechercher n'est ni compassionnelle, ni culpabilisante, mais **professionnelle**. Les propos tenus doivent se fonder sur des **faits**, des **constatations** et non sur des jugements ou interprétations.

Pour **clarifier l'objectif** de l'entretien dès le début, le représentant de l'école montre au parent que l'on a *besoin* d'avoir son point de vue pour réfléchir ensemble (« nous avons un objectif commun : la réussite de votre enfant ») ; l'objectif est vraiment de **créer une « alliance »**. Par conséquent, s'il donne des informations, l'enseignant est aussi en situation d'**écoute**.

Ces précautions, cette attention, ne signifient pas pour autant que l'enseignant va réduire ses objectifs ou ses exigences.

Il est nécessaire de commencer l'entretien, quel que soit son objectif, par des propos positifs au sujet de l'enfant.

Le contenu de l'entretien

L'enseignant **évite tout jargon** de l'éducation nationale (vocabulaire simple mais précis, compréhensible par son interlocuteur, s'appuyer sur des documents si nécessaire).

En cas de difficultés importantes avec l'élève, l'enseignant veille à ne pas utiliser de qualificatifs dévalorisants. Il essaie systématiquement d'**associer le parent** : « on va essayer ensemble de comprendre la situation de votre enfant ».

Tout en évitant d'entrer dans la sphère privée de la famille, l'enseignant recueille, auprès du parent qui en fait spontanément part, **des éléments qui sont susceptibles d'éclairer les difficultés** (conditions de travail à la maison, éléments de l'environnement familial...) ; mais en même temps, il s'interdit tout questionnement qui aborderait des domaines sans lien avec la scolarité de l'enfant et toute remarque subjective sur l'environnement familial.

Le contenu de l'entretien

Ne jamais prendre parti en cas de conflit entre les deux parents.

L'enseignant est à **l'écoute** des mesures que le parent a éventuellement prises pour accompagner la scolarité de son enfant.

Il **rassure le parent** lorsque celui-ci se montre surpris de son comportement à l'école en indiquant qu'il n'est pas rare qu'un enfant semble différent à l'école et à la maison.

Il **encourage** le parent à donner son point de vue.

Il **répond aux questions** du parent ou les sollicite.

L'enseignant essaie de **concentrer l'entretien sur les solutions** plutôt que sur les problèmes.

Le contenu de l'entretien

Quelle que soit l'attitude du parent, celle du professionnel consiste à rester toujours **calme** et **attentif**.

Il **évite de juger** l'attitude éducative du parent, de se poser en « donneur de leçons », de transformer le parent en élève, de le culpabiliser ; en évitant l'injonction, il suggère d'autres manières de faire : « et si vous... ? ».

Si le comportement de l'élève a été suivi d'une sanction à l'école, l'enseignant s'interdit de suggérer qu'une sanction soit donnée à la maison (« double peine »).

A l'issue de l'entretien

L'entretien se termine par un **résumé** de ce qui a été dit ou décidé.

La parole est donnée une dernière fois au parent.

Un **compte rendu** écrit de l'entretien est parfois utile pour garder en mémoire commune le contenu des échanges.

L'entretien avec les parents, un acte professionnel à penser

des entretiens avec qui?

quand?

pourquoi?

En amont de l'entretien...

Motif, présence de l'élève, présence d'un tiers...

Pendant...

Accueil, lieu, posture, but de la rencontre, durée

Après...

Projection, nouvelle date, compte-rendu

Le professionnel évite tout jargon de l'éducation nationale. Il s'oblige à un vocabulaire simple mais précis, compréhensible par son interlocuteur. Il s'appuie sur des documents si nécessaire.

Technique de relance : la reformulation (Mucchielli)

Dans une relation d'aide, la manière d'intervenir de la part de l'écouter consiste en une attitude d'accueil, de centration sur le vécu et sur la personne de l'écouter, de respect du sujet et de facilitation de la communication. Pour parvenir à ce résultat, la technique la plus efficace est la **reformulation**.

On appelle « reformulation » une intervention de l'interviewer qui consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite, ce que le client vient d'exprimer, et cela de telle sorte que l'interviewer obtienne l'accord du sujet.

Cela suppose que le client est considéré réellement comme la personne qui est le plus « au courant » du problème, la plus informée de la situation, et pratiquement la seule à éprouver son cas dans toute sa profondeur existentielle : donc lui seul sait parfaitement de quoi il parle. Il n'y a pas d'autre moyen pour savoir comment un sujet humain éprouve un événement, une situation, une difficulté de sa vie ... que de lui demander et d'essayer de reconstituer le plus complètement possible son point de vue.

Technique de relance : la reformulation (Mucchielli)

En pratiquant cette « reformulation », on obtient immédiatement trois premiers résultats très importants :

- l'interviewer est certain de ne rien introduire de différent ou d'interprétatif dans la communication qu'il vient d'écouter
- l'interviewé est certain, s'il se reconnaît dans la reformulation, d'être en bonne voie de se faire comprendre, et il est ainsi conduit à s'exprimer davantage ;
- l'interviewer a fait ainsi la preuve qu'il a écouté et compris ce qui lui était offert.

Technique de relance : la reformulation (Mucchielli)

La reformulation du point de vue de l'interviewer.

- Il s'agit de reconnaître, en quelque sorte, les sentiments ou les significations que le sujet vient de formuler.
- Il s'agit de laisser le sujet développer son point de vue lorsqu'on l'a accueilli dans l'entretien.
- Il s'agit d'accepter le contenu subjectif de ce que le sujet vient de dire, c'est à dire d'accepter qu'il vient d'émettre un point de vue personnel et que ce point du vue doit être compris.
- Il s'agit enfin de montrer au sujet qu'il doit garder la responsabilité de son point vue, alors même que nous le comprenons. Comprendre ne doit pas être assimilé à acquiescer.

Au cas où l'interviewer se trompe, l'interviewé marque immédiatement son désaccord sur la reformulation et peut expliquer à nouveau son point de vue afin d'être bien compris.

Les attitudes de l'interviewer

- **Attitude d'évaluation**, de jugement du point de vue d'une morale personnelle de l'interviewer.
- **Attitude d'interprétation**, déformant la pensée du client ou cherchant une explication.
- **Attitude d'investigation-enquête**, recherche de renseignements supplémentaires.
- **Attitude de support** affectif, soutien, sympathie.
- **Attitude de recherche active d'une solution du problème** et de proposition immédiate de solution plaquée.
- **Attitude d'écoute compréhensive**, cherchant à redire (**refléter**) le plus exactement possible ce qui a été dit.
- **Attitude d'écoute compréhensive** avec, en outre, un effort pour **clarifier, sans déformer**, l'essentiel de ce qui a été dit et en formuler la structure psychologique vécue.

EV.	Attitude d'évaluation, de jugement, du point de vue d'une morale personnelle de l'interviewer.
INT.	Attitude d'interprétation, déformant la pensée du client ou cherchant une explication.
ENQ.	Attitude d'investigation-enquête, recherche de renseignements supplémentaires.
SUP.	Attitude de support affectif, soutien, sympathie.
SOL.	Attitude de recherche active d'une solution du problème et de proposition immédiate de solution plaquée.
COMP. REFLET	Attitude d'écoute compréhensive, cherchant à redire (refléter) le plus exactement possible ce qui a été dit.
COMP. ELUCIDATION	Attitude d'écoute compréhensive avec, en outre, un effort pour clarifier, sans déformer, l'essentiel de ce qui a été dit, et en formuler la structure psychologique vécue.

Roger Mucchielli, *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, ESF

Que retenez-vous de cette approche spécifique?

échanges autour de la compréhension de cette proposition

3 choses que vous retenez particulièrement