



HAL
open science

Quand la communication est conflictuelle avec un parent d'élève...Quels organisateurs de l'activité d'une CPE lors d'un entretien téléphonique ?

Claire Burdin

► To cite this version:

Claire Burdin. Quand la communication est conflictuelle avec un parent d'élève...Quels organisateurs de l'activité d'une CPE lors d'un entretien téléphonique?. Colloque doctoral international de l'éducation et de la formation, Oct 2016, Nantes, France. hal-02298546

HAL Id: hal-02298546

<https://hal.science/hal-02298546>

Submitted on 26 Sep 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Quand la communication est conflictuelle avec un parent d'élève

Quels organisateurs de l'activité chez une CPE lors d'un entretien téléphonique ?

Quels enjeux dans les interactions verbales entre le collègue et les parents ?

La dernière Loi d'Orientation et de programmation pour la refondation de l'Ecole de la République (2013) invite à « *Redynamiser le dialogue entre l'école et les parents* » et de les associer à la réussite scolaire et éducative des enfants. De nombreux travaux sociologiques, études ou rapports¹ évoquent cependant des relations d'interdépendance et de communication complexes voire compliquées entre les familles et l'école aujourd'hui. Dans le 2nd degré, en France, le Conseiller Principal d'Education (CPE) est un acteur-clé de la construction de la relation avec les parents. Ce professionnel construit sa légitimité dans un travail de médiation entre « interactants », qui « *occupe l'espace virtuel de la communication* », « *le grand passeur d'informations, le relais, le go-between* » (Dutercq, 2001). Le dialogue avec les parents est inscrit dans les missions des CPE et peut être considéré comme une tâche prescrite au sens où l'entend Leplat (Leplat, 1997). Ce dialogue est présenté comme un incontournable de l'action éducative des CPE dans la circulaire de missions des CPE de 1982 mais aussi dans la dernière circulaire définissant les fonctions et missions des conseillers principaux d'éducation (août 2015), où l'on fait référence à la famille dans les missions liées au suivi de l'élève². Ces éléments désignent le CPE comme un intermédiaire important entre l'école et la famille et évoque le « dialogue constructif » comme un outil au service de cette relation, relation vue comme essentielle au suivi de l'élève. Il s'agit donc pour les CPE d'agir par le « dialogue ». Notons aussi que les parents ont un droit d'information reconnu sur la scolarité de leur enfant.³

Dans notre étude, nous tentons de comprendre l'activité des CPE lorsqu'ils communiquent avec des parents au collège, dans des situations où l'élève a eu un comportement « contre-scolaire ». Nous entendons par comportement contre-scolaire, les agissements qui vont à l'encontre des règles et normes de l'établissement. Notre recherche s'appuie sur la collaboration avec 10 CPE (Expérimentés et débutants) en Loire Atlantique, en Normandie ou en Région parisienne, qui ont enregistré leurs échanges (en présentiel ou téléphoniques) avec des parents.

¹ Voir par exemple le rapport présenté à l'Assemblée Nationale en juillet 2014 sur la relation entre l'Ecole et les parents (Assemblée nationale - Commission des affaires culturelles et de l'éducation, 2014) ou l'ouvrage de Pierre Périer (Périer, 2005).

² Le texte mentionne une relation de confiance, un dialogue constructif à mettre en œuvre pour développer la relation entre l'Ecole et la famille mais aussi une aide à leur apporter notamment en matière d'orientation. Les CPE doivent aussi, particulièrement pour les familles éloignées de l'école, rendre explicite le fonctionnement de l'institution

³ La circulaire de 2006 sur le rôle et la place des parents à l'école est très claire sur l'information des parents par l'établissement scolaire : « Le suivi de la scolarité par les parents implique que ceux-ci soient bien informés des résultats et du comportement scolaires de leurs enfants » par ailleurs « Les parents doivent être prévenus rapidement de toute difficulté rencontrée par l'élève, qu'elle soit scolaire ou comportementale ».

Nous nous basons sur l'approche d'Isabelle Vinatier qui croise l'analyse des interactions verbales développée par Kerbrat-Orecchioni (Kerbrat-Orecchioni, 1990) avec la didactique professionnelle, champ de recherche basé sur l'analyse de l'activité à visée de conception de formation⁴. La didactique professionnelle s'intéresse aux schèmes⁵ que les sujets développent en situation de travail, c'est-à-dire aux formes invariantes d'organisation de leur activité dans des classes de situations déterminées.

Nous présentons ici l'analyse d'un entretien téléphonique conflictuel entre Nathalie, une CPE expérimentée et Monsieur B, père d'un élève de 5^e que nous avons appelé Loïc. Elle appelle le père sur son téléphone portable pour lui faire part d'incidents dans lesquels son fils est impliqué. C'est une activité courante pour elle de téléphoner aux familles pour signaler tout évènement qui sort de l'ordinaire dans la journée d'un élève.

Nous avons relevé les différents taxèmes, les actes de langage... qui nous renseignent sur la relation entre les différents interlocuteurs, ce qui va nous permettre d'envisager quelle est la position de parole & le positionnement des sujets dans cet échange. Nous verrons aussi quelques éléments organisateurs de son activité dans cette situation et enfin nous verrons d'un point de vue plus macroscopique les enjeux de cet entretien.

1- Quelle relation du point de vue du positionnement des sujets et de la position de parole

Nous avons regardé en premier lieu le positionnement des sujets dans l'interaction. Il s'agit d'observer ce qui se joue sous l'angle de la distance entre les individus (axe horizontal) et sous celui du conflit ou du consensus dans les attitudes discursives. On peut dire que le climat global de l'échange est tendu et parfois conflictuel même si nous allons voir que ni l'un ni l'autre des interlocuteurs ne souhaite qu'une rupture soit consommée.

• **Un entretien tendu voire conflictuel ...**

Dans cet échange, nous avons mis en évidence plusieurs incidents critiques, un dialogue de sourds ainsi que des « attaques » et « menaces » de la part du parent d'élève.

Dès le début de l'entretien, la CPE émet des doutes sur Loïc (4)⁶ et sur la communication qu'il a eu ou non avec ses parents sur les heures de retenue. Le père va réagir vivement en l'interrompant

⁴ Cette approche est notamment présentée dans (Vinatier, 2009) et (Vinatier, 2013)

⁵ Le schème est composé de 4 éléments : ce qui relève de l'intentionnalité du sujet (buts, sous-buts, anticipation), ce qui va générer l'action (règles d'action, de prise d'information), la conceptualisation pragmatique (concepts en acte, théorèmes en acte) et les inférences réalisées en cours d'action.

⁶ Les différents numéros entre parenthèses renvoient aux interventions du corpus. Certaines ont été présentées lors de la communication orale pour illustrer notre propos. Une intervention = une prise de parole d'un des interlocuteurs.

(5) et il va s'opposer fermement à la proposition de la CPE qui lui demandait d'en rediscuter avec lui. C'est un premier incident critique dans l'échange. Par la suite, pour prendre la défense de son enfant, le père va notamment « **attaquer** » son interlocutrice. On peut observer (en 37) le second incident critique de cet échange, lorsqu'il évoque le fait que Loïc ne peut pas se défendre selon les règles de l'institution car c'est honteux de venir voir un adulte et particulièrement la CPE. C'est le territoire de la CPE qui est visé, on parle de FTA⁷. Il remet en cause la relation que peut avoir Nathalie avec les élèves du collège et sous-entend qu'ils n'ont pas confiance en elle, qu'elle n'est pas en capacité de les protéger de représailles si des élèves viennent confier qu'ils sont malmenés. Il justifie ses propos en évoquant le discours d'autres élèves. La CPE va répondre à l'attaque en défendant son territoire, ses compétences et en réaffirmant vivement sa fermeté (« *je tire à boulets rouges* » 40).

Nous avons mis en évidence un « **dialogue de sourds** » très prégnant au moment où la CPE évoque l'altercation de Loïc avec son camarade et veut porter son discours éducatif (la violence est proscrite) et où le père veut parler d'autres incidents dans un autre lieu, le bus, où son fils a été malmené ; il cherche à justifier l'attitude de son garçon et à défendre le comportement qu'il a pu avoir.

Plus loin dans l'échange, le père **menace** (en utilisant une forme conditionnelle (« *si ça recommence* », « *si ça déborde* »)) de venir dans l'établissement et de faire un courrier, il défend sa position, la légitimité de ses réactions en utilisant le « moi » à plusieurs reprises.

- **...mais qui ne va pas jusqu'à la rupture de l'échange**

On peut observer cependant que les deux interactants vont osciller entre accord et désaccord, ils vont faire des **concessions partielles** à l'autre en employant des termes marquant l'accord puis l'opposition. Ces éléments permettent de maintenir la relation de communication et montre qu'aucun des deux ne souhaitent briser le pacte communicationnel établi. Autre exemple, en mimétique, Nathalie reprend l'image de la joue tendue évoquée par le père (29-30) montrant par là sa recherche de conciliation.

L'humour va permettre aussi de détendre le climat de l'échange. On en voit un exemple au moment où Nathalie va retrouver le terme de « tire-slip » que cherchait le père et provoquer des rires (35, 38-40). Le père termine l'échange en allant dans le sens du collège avec un trait d'humour (en comparant la remontée de bretelles et la remontée de slip subi par son fils), il donne aussi un gage de son engagement en disant qu'il appellera pour donner des nouvelles ce qui donne lieu à des

⁷ FTA, Face Threatening Act : Acte de langage visant l'autre. Ici, l'atteinte vise ici le champ d'action professionnelle de la CPE

formules de politesse de la part de la CPE et l'échange se clôt très cordialement avec une expression votive du père (77).

- **jeu de pouvoir & confrontation entre logique institutionnelle et logique individuelle**

L'analyse du point de vue de la position de parole va nous permettre de compléter ces premiers éléments d'analyse. Cette dimension traduit le « rapport de place » entre les interlocuteurs, visible sur l'axe vertical, celui du pouvoir et de la domination. Nous avons mis en évidence un jeu de pouvoir important ainsi que la confrontation entre deux logiques celle d'un parent et celle de l'institution portée par la CPE.

Dans cet entretien, nous constatons un complexe rapport de places (Flahaut 1973- Kerbrat-Orecchioni 1992 cités par Vinatier 2009) entre un parent et une CPE. Le père chahute le cadre de l'échange proposé par la CPE : la dynamique de l'échange va être marquée par des mouvements très forts sur l'axe vertical. En effet, nous pouvons voir tout d'abord que la CPE instaure une relation hiérarchique que va contester le père : il va tendre vers une relation symétrique, se posant en éducateur sur un pied d'égalité avec la CPE.

C'est Nathalie qui va occuper au début de l'entretien le plus grand volume de parole. Il est significatif ici d'une position haute qui peut s'expliquer par son statut et par le fait que c'est elle qui est à l'initiative de cet entretien téléphonique (elle a contacté le père afin de l'informer du maintien de la punition -les deux heures de retenue non faites par Loïc lui sont redonnées- et de deux nouveaux incidents survenus dans la journée). Nous pouvons observer aussi sa position haute quand elle use d'un ton injonctif pour rappeler les règles et l'usage proscrit de la violence (« *il ne faut pas* », « *il ne peut pas* », « *il faut faire* ») ou lorsqu'elle valide les bonnes démarches (« *voilà* » en 22 & 24) ou quand elle évoque des règles ou des principes moraux (26).

Au milieu de l'entretien où le volume de parole du père est supérieur à celui de la CPE, nous observons une inversion des rapports de pouvoir : le père va s'opposer aux règles de cette interaction en imposant le thème de l'échange (c'est une façon de contester la place qu'on lui a attribué). Lui veut justifier l'attitude de Loïc : c'est parce qu'il est malmené par d'autres qu'il réagit comme ça. Il va répondre en écho aux propos de la CPE (« *il peut pas* » en 17 puis en 29 « *il va pas en prendre une sur la joue droite et tendre la joue gauche* »). Il va argumenter pour expliquer pourquoi Loïc agit ainsi en posant son diagnostic sur la situation (17, 33).

Lorsqu'elle évoque son action et son discours auprès de Loïc (26), il va défendre son territoire d'éducateur mais aussi son image et sa posture : lui aussi a un discours auprès de son fils. L'emploi

du « moi » et l'utilisation mimétique du verbe « dire » montre bien les tensions qui se jouent dans cet entretien (« *moi je lui dis* », « *je lui ai toujours dit* » en 27). En ce qui concerne le contenu de l'échange, les dissensions sont très nettes entre la CPE qui dit qu'il ne faut pas répondre à la violence par la violence (16, 18, 26) et le père qui, bien qu'il valide le périmètre d'action de la CPE, invite son fils à ne pas se laisser frapper le premier (27), à répondre s'il est frappé (29) et à réagir en homme (37).

Il remet en question l'autorité de l'institution et le périmètre de son action éducative. Il a lui ses solutions à lui, sa manière de faire. Il répète à plusieurs reprises qu'il sait. Il évoque son métier de directeur de région (61), ce qui peut être interprété comme une volonté de légitimer son action et de se placer. Il prône ses méthodes et sa logique : il sait « y faire » avec les enfants, il peut organiser un goûter pour discuter avec les jeunes les plus durs pour sympathiser et faire en sorte que les tensions s'apaisent (65)

L'atteinte au territoire de la CPE par le père traduite par un FTA puis par des menaces montre bien la nature conflictuelle de cet échange. Ces attaques obligent Nathalie à défendre son travail. Cependant, les différentes concessions que l'on peut observer de part et d'autre, l'utilisation de l'humour, nous indiquent que ni l'un ni l'autre des interactants ne souhaitent rompre cette communication. On assiste d'ailleurs dans la dernière partie à un retour à l'équilibre dans le volume de parole occupé et à un consensus pour clore l'échange.

Tous ces éléments montrent, d'une part, les forts enjeux de pouvoir dans cet échange : le père réfute la position basse que la CPE a voulu lui attribuer, il affirme son rôle d'éducateur auprès de son fils et d'autres enfants à égal niveau avec elle. D'autre part, cet entretien met en exergue la confrontation entre deux visions, deux logiques, celle de la CPE qui rappelle les règles de vie collective au sein du collège et celle de l'individu qui défend ses intérêts propres, ses normes vis-à-vis de l'usage de la violence (et son image à travers la défense de son enfant).

2- Quelle organisation de l'activité de Nathalie en situation d'entretien tendu ?

Nous avons pu mettre en lumière certains procédés et règles d'action de la CPE pour « maîtriser » cette interaction conflictuelle.

- **le « moi je »⁸ pour promouvoir son travail et défendre son territoire**

Tout au long de l'entretien téléphonique, elle emploie le « moi je » pour montrer qu'elle travaille, qu'elle gère les choses et pour défendre son territoire (« *moi, je l'ai réprimandé* » 18, « *moi je ne*

⁸ « *Le moi je adversatif tel que l'analyse Viollet (1983 : 184) représente à la fois le symptôme d'un « rapport de place défavorable et menacé » et une tentative de modifier ce rapport* » (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p 81)

suis pas informée »20, «*ben voyez, moi je fais [...]moi la seule chose que je lui dis,[...]26, «moi j'entends* »28, «*moi je m'en occupe quoi* » 30). Le « moi » est employé 17 fois par la CPE dans cet échange.

- **Utiliser des récits pour argumenter**

Ils font appel tous deux à d'autres histoires, personnelles ou non, réelle ou prédictive, pour argumenter et justifier leur position. En s'appuyant sur ces récits (28, 32), Nathalie va justifier sa position prônant de ne pas recourir à la violence.

- **Règles d'action : minimiser, préciser**

On peut percevoir deux procédés pour atteindre ses objectifs : la minimisation et la précision. Lorsqu'elle évoque un 1^{er} incident dans lequel elle décrit une altercation qui s'est déroulée dans les toilettes, elle parle de « *petits incidents* », dit qu'ils se sont « *un peu* » harponnés. On peut parler ici de **minimisation**. Il ne semble pas qu'il soit essentiel ici pour elle d'évoquer ce 1^{er} incident, elle semble surtout vouloir aborder le coup de poing, le second incident. C'est un moyen pour mieux faire accepter l'information et pour anticiper les réactions virulentes d'un parent dont elle connaît les oppositions avec le collègue. A deux reprises, la CPE emploie volontairement des **termes précis** pour décrire l'incident⁹ (8, 14) ; c'est un moyen pour elle de maîtriser l'entretien.

- **Aller dans le sens du parent**

La CPE va dans le sens du parent sur deux sujets dans l'entretien. D'une part, en évoquant l'incident où Loïc a riposté après avoir été touché au visage par la raquette de son camarade. En allant dans le sens du père qui défend son enfant cela lui permet de garder le lien avec le parent et de faire passer une mauvaise nouvelle (10, 72). D'autre part, en évoquant un constat de blessures et un dépôt de plaintes que pourrait faire le père à l'encontre de jeunes qui auraient malmené son fils, pour faire revenir le père à une logique moins procédurière (il parlait de voir le directeur, de faire un courrier). En réaction à cette proposition de dépôt de plainte, il fera marche arrière et ira vanter les mérites de la convivialité.

3- Une absence de prise en charge de l'élève et un entretien représentatif de la désacralisation de l'école

D'un point de vue plus macroscopique, nous abordons quelques enjeux de cet entretien.

- **Où est Loïc ?**

⁹ Commentaire de Nathalie sur cet échange.

Les tensions présentes dans cet entretien et la confrontation de normes entre la CPE et Monsieur B vont concentrer l'échange autour des enjeux relationnels et occulter les enjeux éducatifs liés à la situation de Loïc.

Nathalie ne semble pas prendre en compte de ce que peut subir Loïc (auteur et parfois victime de violences)¹⁰. Il n'y a pas non plus d'échanges sur les possibilités qu'aurait Loïc d'améliorer son comportement. Sa situation scolaire en général n'est pas évoquée. Son nom n'est d'ailleurs principalement cité par la CPE que lorsqu'elle évoque les incidents violents dans lesquels Loïc est impliqué.

La réaction vive du père semble déclenchée par un ras le bol de ce type de situations et par la position haute prise par la CPE. Le père va rentrer dans la justification de l'attitude de Loïc et profiter de cet appel pour exprimer son énervement à l'encontre du collègue. Dans la défense de son territoire éducatif et dans la place qu'il va chercher à occuper en se mettant au même niveau que la CPE, on peut voir chez le père une tentative de ré-équilibrer un rapport hiérarchique qu'on veut lui imposer. S'il se pose en défenseur de son enfant victime, le père reste cependant impuissant face aux actes violents de Loïc (« *je peux pas aller au-delà du fait de lui dire de pas le faire.* » 33) ; il avoue cependant lui inculquer un positionnement « viril » (« *fais montrer que tu es un homme quoi* » 37) qui pourrait en partie expliquer le recours rapide de Loïc à l'usage de ses poings.

Le travail de coéducation de l'élève qui pourrait être déclenché par cet échange téléphonique n'aura pas lieu. Les divergences de principes et de normes (ici sur l'usage de la force) entre la famille et l'institution mais aussi le jeu de pouvoir qui s'instaure vont l'empêcher.

- **Une école désacralisée : une école dont l'autorité est contestée**

Cet entretien nous semble particulièrement emblématique de la désacralisation de l'espace scolaire. Eirick Prairat (« L'école face aux questions de droit », 2010) évoque deux révélateurs de ce processus : une montée de l'indiscipline chez les élèves avec un rapport flottant, distendu aux normes d'une part et le changement d'attitude des parents vis-à-vis de l'Ecole d'autre part : ils vont être dans la contestation mais aussi dans l'évaluation de ce qui se passe à l'école. Cette attitude va avoir selon Prairat deux conséquences : la première c'est que l'Ecole n'est plus d'emblée légitime eu égard à ses missions de transmission des savoirs et de formation des citoyens, elle doit désormais dire ce qu'elle fait et comment elle le fait. La deuxième conséquence c'est une interrogation

¹⁰ Elle le confirmera dans l'entretien d'auto-confrontation en disant qu'elle pense qu'il ne lui est rien arrivé. Elle considère le père comme un parent en opposition avec l'école ; cela semble impacter fortement le fait qu'il n'y ait pas ou peu de recherches d'amélioration de la situation de Loïc dans les thématiques abordées lors de cet échange téléphonique.

extrêmement pressante sur les droits et les obligations de chacun des membres de la communauté éducative. Le droit est appelé pour faciliter cette lisibilité de l'action de l'école. Si Monsieur B évoque son droit à venir au collège, la CPE quant à elle, rappelle des règles sur l'interdiction de la violence et sur la procédure à respecter en cas de problème (l'informer pour qu'elle puisse agir). Cet entretien illustre bien la perte de légitimité et d'autorité de l'Ecole aux yeux du parent.

Conclusion :

Nous avons pu voir grâce à l'analyse de cet échange quelques traits saillants de l'activité de la CPE et les différents enjeux en tension dans une situation de communication conflictuelle. L'analyse d'une centaine d'entretiens (présentiels et téléphoniques) doit nous permettre de construire un modèle de compréhension de l'activité des CPE et de repérer des formats interactionnels significatifs qui pourraient servir pour la formation des CPE.

BURDIN Claire
CREN – Université de Nantes

BIBLIOGRAPHIE

- Assemblée nationale - Commission des affaires culturelles et de l'éducation. (2014). *Rapport d'information sur les relations entre l'école et les parents* (No. 2117).
- Dutercq, Y. (2001). Portrait du CPE en go-between. *Education & management*.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales Tome I*. Paris: A. Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales Tome 2*. Paris: A. Colin.
- L'école face aux questions de droit. (2010, avril 28). *Rue des écoles*. France Culture.
- Leplat, J. (1997). *Regards sur l'activité en situation de travail Contribution à la psychologie ergonomique*. Paris: Presses universitaires de France.
- Périer, P. (2005). *École et familles populaires: Sociologie d'un différend*. Presses universitaires de Rennes.
- Vinatier, I. (2009). *Pour une didactique professionnelle de l'enseignement*. Rennes: Presses universitaires de Rennes.
- Vinatier, I. (2013). *Le travail de l'enseignant une approche par la didactique professionnelle*. Bruxelles: De Boeck.