

Un outil à interroger

Claire Burdin

Article paru dans le dossier 572 des Cahiers pédagogiques (nov 2021) – Entretiens en milieu scolaire

Les enseignants du premier degré et dans le secondaire, les conseillers principaux d'éducation (CPE) ou les professeurs principaux sont en charge du suivi de l'élève sur les plans éducatif et pédagogique. Ces missions induisent souvent de recourir à l'entretien avec l'élève et ses parents afin de mieux individualiser sa prise en charge. En particulier dans le cadre de l'école inclusive, l'école doit aujourd'hui mieux prendre en compte les besoins spécifiques des élèves et proposer des adaptations idoines pour favoriser les apprentissages de tous.

L'entretien individuel en milieu scolaire est encore peu étudié. Pratiquer un entretien avec un ou des élèves, avec des parents, reste une tâche dite « discrétionnaire », c'est-à-dire que sa mise en œuvre est laissée à la discrétion de ceux et celles qui le pratiquent. Par ailleurs, son caractère parfois confidentiel mais aussi le fait de le pratiquer dans un espace clos à l'abri des regards rendent souvent invisibles ce qui s'y exprime et ce qui s'y fait. De fait, même s'il peut être efficace pour faire prendre conscience à un élève de sa responsabilité dans une situation problématique, il reste moins tangible qu'une punition et peut donc paraître inefficace ou insuffisant aux yeux des personnels concernés par le problème rencontré.

Pour ce qui concerne les entrevues avec les parents d'élève, si des entretiens coopératifs et Symétriques sont observés, la recherche pointe cependant unanimement que ces rencontres sont majoritairement dissymétriques. Certains parlent d'« *ethnocentrisme institutionnel* » pour qualifier la position dominante des professionnels lors de ces échanges, d'un dialogue « *unidirectionnel* » qui laisse peu de place à la réciprocité et où les agents scolaires mobilisent différentes stratégies pour faire adhérer les parents à leurs points de vue. Ces pratiques s'expliquent en partie par le regard négatif porté sur les parents, notamment ceux issus de milieux populaires.

Lors d'entretiens avec des parents, l'étude des volumes de paroles (qui parle le plus) et de l'introduction des thèmes de l'échange (qui amène les sujets) confirme la position haute occupée majoritairement par les professionnels.

Ce sont en effet eux qui sont en position de délivrer des informations, de formuler des constats, mais aussi de questionner, d'émettre des préconisations, des conseils, voire des injonctions.

Les émotions des interlocuteurs peuvent être fortement mobilisées dans ce genre de situations, notamment quand sont évoquées les difficultés des élèves. Les parents peuvent rapidement se sentir jugés et culpabilisés, d'autant plus quand ils ont été convoqués. Chez les enseignants comme chez les CPE, ces moments d'entretien peuvent être source de malaise, car les professionnels sont tiraillés entre l'intrusion dans la sphère familiale que représentent certaines préconisations et le respect des parents et de leur autonomie.

J'avais évoqué, dans un précédent numéro des *Cahiers pédagogiques*¹, que différents enjeux (pragmatiques, éducatifs ou pédagogiques, relationnels et institutionnels) pouvaient entrer en tension lors de ces entrevues. La question de la préservation de la « *face* » de chacun est notamment un enjeu relationnel fort en entretien. Certains jeux de pouvoir interpersonnels peuvent notamment occulter la recherche commune d'une solution pour l'élève.

Ma recherche, qui portait sur les entretiens CPE-parents, a aussi montré la coexistence de différentes orientations en entretien : leur visée informative, de recadrage ou de suivi, le suivi étant ici entendu comme une opération mêlant contrôle et accompagnement de l'élève. Ces orientations sont bien sûr

¹ Claire Burdin, « Expliciter l'école aux parents », article paru dans le n° 551 des *Cahiers pédagogiques*, « Expliciter en classe », février 2019.

liées aux contenus et objectifs de l'échange, mais sont aussi dépendantes des conceptions des professionnels.

Une réflexivité sur ses pratiques d'entretien (quels sont mes objectifs, quelle place laissé-je à la parole de l'élève ou des parents, est-ce que je permets une coconstruction des solutions ?) pourrait sans doute favoriser des échanges permettant la mise en oeuvre d'une démarche coéducative.

Des formations existent pour encourager la pratique de l'entretien. Citons par exemple la technique de l'écoute active développée par Carl Rogers, qui est adaptée aux entretiens d'aide. Du point de vue de la posture de celui qui écoute, l'empathie et la considération positive inconditionnelle d'autrui sont importantes. L'entretien d'explicitation, mis au point par Pierre Vermersch, permet, quant à lui, d'aider à la verbalisation. Par un questionnement centré sur le déroulement du processus et l'utilisation du « comment » (et non du « pourquoi » qui amène le sujet à se justifier), il s'agit de faire référence au vécu de la personne (mémoire d'évocation) et de l'interroger sur l'action, ses prérequis, ses perceptions, et de traquer l'implicite à l'oeuvre.

L'entretien est aujourd'hui un outil incontournable à l'école. Il peut permettre de cibler avec l'élève certaines difficultés d'apprentissage ou de comportement, il favorise aussi la réflexivité, la compréhension et la mise à distance de certaines émotions.

Il est aussi indispensable pour créer une relation avec l'élève et ses parents, faire médiation entre les élèves. Souvent pratiqué de manière instinctive, une réflexion sur ses enjeux et les leviers permettant une meilleure écoute de l'autre pourrait favoriser le renforcement de compétences à mener un entretien. Pratiquer des entretiens en équipe pluridisciplinaire, notamment avec l'infirmier.e ou l'assistant.e de service social, l'observation entre pairs, peuvent aussi être des pistes d'amélioration de ses pratiques.

REPERES

Dans l'époque actuelle, qualifiée de « postmoderne », on observe une montée de la valeur de l'individu qui se traduit à l'école par une plus forte individualisation des parcours. L'entretien prend sa part dans le milieu scolaire, des entretiens individuels avec l'élève et sa famille au rendez-vous de carrière des enseignants. Mais qu'est-ce qui le définit ? Qu'est-ce qui le distingue d'une autre forme d'échanges ? S'il peut se dérouler au téléphone (et même aujourd'hui en visio), l'entretien se caractérise généralement par une situation de face-à-face en présentiel formalisée dans un espace-temps circonscrit. Il prend la forme d'une conversation organisée autour d'un sujet déterminé où les protagonistes sont de statuts différents. On lui adjoint souvent l'adjectif « individuel », car il est fréquemment centré sur la situation d'un élève. L'entretien est évidemment différent en fonction de l'initiateur (élève, agent scolaire, parent), de l'objectif (explicitation de la sanction, remotivation de l'élève, aide à l'orientation, médiation) ou encore des protagonistes présents. Il s'apparente à l'entretien entre médecin et patient en cela qu'il comprend souvent une phase de diagnostic ou d'évaluation et une phase de préconisations ou de négociation des remèdes à envisager.

Ce type de communication revêt encore plusieurs caractéristiques. Les théories linguistiques interactionnistes nous apprennent tout d'abord que l'entretien, comme toute communication, est une production collective et qu'il est le produit d'influences mutuelles entre les différents interlocuteurs. Ensuite, il s'inscrit dans un contexte au sens large (cadre spatial et temporel, participants, objectifs, etc.) qui va lui aussi produire des effets sur les interactions et en retour modifier potentiellement le contexte. Dans un souci de favoriser les échanges avec des parents par exemple, s'installer autour d'une table ronde plutôt que de part et d'autre d'un bureau est aujourd'hui une pratique courante chez différents professionnels. Il est intéressant d'interroger cette pratique à l'école ainsi que ses effets sur ses personnels comme sur ses usagers.