



HAL
open science

Comment parler aux parents ?

Claire Burdin

► **To cite this version:**

Claire Burdin. Comment parler aux parents ?. Les Cahiers Pédagogiques, 2022, Respect, 579, pp.57-58. hal-03825971

HAL Id: hal-03825971

<https://hal.science/hal-03825971>

Submitted on 23 Oct 2022

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.

Comment parler aux parents ?

Claire Burdin*

Comment construire une relation plus harmonieuse entre les parents et les professionnels de l'école ? L'analyse des échanges verbaux est précieuse pour prendre conscience des enjeux, des freins et des leviers. Des pistes pour une relation coéducative et respectueuse.

Peut-on mesurer le respect dans une relation ? Le respect entre les personnes se repère souvent dans la manière dont les gens communiquent. Mais est-il mesurable ou objectivable ?

Chaque échange verbal est le fruit d'une co-construction entre protagonistes et s'il a pour vocation à partager un contenu, il a aussi pour effet de construire et de déterminer une relation interpersonnelle qui met en jeu la « face » (Goffman) de chacun. En mobilisant les travaux de la linguiste Catherine Kerbrat-Orecchioni, notamment les trois axes qu'elle propose, il est possible de qualifier la relation entre des parents et des professionnels en analysant leurs échanges.

Le premier axe, horizontal, interroge la proximité entre les interactants. Différents marqueurs peuvent être des indicateurs de proximité ou de distance (vouvoiement, recours à l'humour, thème abordé plus ou moins intime, etc.). Se parler de choses plus

personnelles peut rapprocher. Lors du premier confinement, nombreux parents et enseignants ont témoigné d'une relation de proximité, grâce à des échanges qui ont dépassé la relation « habituelle » entre les familles et les agents scolaires. Dans un contexte plus « normal », aborder avec des parents ce qui se passe à la maison ne fait pas consensus. Certains professionnels se refusent à le faire car ils jugent cela trop intrusif et hors de leur champ de compétences quand pour d'autres, cela se justifie dans la mesure où certaines questions plus personnelles permettent de mieux connaître l'élève et son environnement afin d'assurer un meilleur suivi.

DÉSÉQUILIBRE

Le deuxième axe, celui du pouvoir, interroge la verticalité de la relation, à savoir, qui domine l'échange. Pour savoir qui est en position haute ou basse, nous regardons notamment qui amène les

*Formatrice à l'Inspé de Nantes, docteure en sciences de l'éducation et de la formation (CREN EA 2661)

■ Parent délégué, quelle légitimité ?

Comme tous les ans, les services du rectorat contactent la FCPE départementale pour avoir les noms de parents qui viennent participer à différentes commissions, comme celle d'affectation en Segpa (Section d'enseignement général et professionnel adapté), ou celle de recrutement en 3^e prépa pro.

J'ai accepté une année de contribuer à cette dernière. Il se trouve que la FCPE départementale participait alors à un projet de lutte contre les discriminations à l'orientation, initié par une ville avec le soutien de la DSDEN (Direction des services départementaux de l'Éducation nationale) et financé par l'Injep (Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire). Un sociologue, Fabrice Dhume, travaillait notamment avec les parents, pour nous aider à aiguïser notre regard sur cette problématique.

Nous avons été amenés à prendre conscience que nous n'étions pas préparés à la tâche que l'Éducation nationale nous confiait, et que nous étions donc voués a priori à un rôle de témoins passifs, malgré

notre bonne volonté. Le travail avec le sociologue nous a rendus plus confiants dans notre compétence et nous a permis d'arriver dans ces commissions dans une posture d'égalité de dignité avec les interlocuteurs de l'Éducation nationale : nous nous sentions légitimes !

J'arrive le jour dit au CIO (Centre d'information et d'orientation), des sous-commissions sont déjà en place, je suis affectée à l'une d'elles avec une principale de collège, un chef des travaux, un Copsy (conseiller d'orientation psychologue). Soixante-quatre dossiers pour vingt-quatre places. La principale, sans doute pressée de terminer (je comprends qu'elle ait d'autres choses à faire en ce mois de juin) prend les dossiers et commence à annoter le premier. Je demande : « Comment on s'y prend ? » La principale répond : « Ben, je prends des dossiers ». Je dis : « Moi aussi ! »

Et j'ai pris une partie des dossiers ! J'ai proposé qu'on prenne un dossier ensemble, pour harmoniser un peu l'attribution des notes sur chacun des critères, mais la

principale a dit : « Non, on fait chacun les siens. » Et j'ai vu que tout de suite, elle mettait des notes. Donc je me suis dépêchée pour essayer de combler mon retard. Puis, il y a eu la confrontation des notes. J'ai eu l'impression qu'elle me corrigeait ! « Vous avez mis 2, là, ça méritait zéro. » Alors je lui ai dit : « J'aurais besoin d'un peu de respect ! » Et, elle, de me répondre : « Je vous en prie, ce n'est pas le moment ! »

J'ai compris que je ne pourrais pas avoir plus, mais le fait d'avoir pu le dire, lui demander devant la Copsy et le chef des travaux, a été très important pour moi. Cela n'a été possible que grâce au travail avec le sociologue qui avait précédé et qui nous avait assurés de notre légitimité, en nous citant les textes de loi qui précisaient que la présence des parents dans ces commissions était nécessaire, et en nous donnant quelques compétences utiles pour cette mission.

Monique Ferrerons
Parent délégué FCPE

thèmes dans l'échange, qui domine l'espace discursif (en comptant le nombre de mots ou le temps de parole). Certains actes de langage (la question, le conseil, l'injonction, etc.) vont aussi traduire la place des uns et des autres dans l'échange. Différentes recherches en Suisse et en France mettent toujours en évidence un « ethnocentrisme institutionnel », où le point de vue de l'école domine. Quand c'est l'école qui « invite » le parent, n'est-ce pas aux professionnels de veiller à un échange équilibré, en donnant par exemple la parole en premier au parent ou en écoutant les avis de la famille ?

Le troisième axe est celui du consensus ou du conflit. L'investigation permet de repérer les marques d'accord ou de désaccord mais aussi la présence d'actes de langage portant atteinte à la « face » ou au « territoire » de l'autre ou au contraire d'actes « flatteurs » pour autrui. Les diagnostics portés sur la situation scolaire de l'élève donnent ainsi souvent lieu à des remarques plus ou moins positives qui peuvent heurter le territoire éducatif du parent. Du côté des parents, les rencontres ou les entretiens téléphoniques peuvent être l'occasion de signaler à l'établissement des dysfonctionnements mais aussi de défendre leur enfant qu'ils jugent injustement traité.

Il peut bien sûr y avoir du mouvement dans une conversation du point de vue des trois axes. Par exemple, des moments de désaccord n'empêchent pas la coopération. Les interlocuteurs cherchent en général la résolution de la situation et une satisfaction relationnelle. Les différents rituels de l'interaction comme ceux de politesse aident souvent à clôturer un échange sans trop de heurts.

Repérer ce qui se joue dans un échange peut ainsi aider à repositionner la place de chacun et à soigner la relation. En formation, l'entraînement à l'analyse de communication semble une voie intéressante pour prendre conscience des enjeux des différentes rencontres, des freins mais aussi des leviers pour favoriser la collaboration.

La relation peut être entachée par les jugements réciproques que se portent les protagonistes. Au risque de passer pour démissionnaires, certains parents de milieux modestes adoptent d'ailleurs des postures de retrait pour éviter les regards souvent déficitaires portés sur eux. Des aprioris positifs peuvent néanmoins prédisposer à une relation plus facile. Du côté de l'institution scolaire, de nombreux établissements soignent leur image, notamment numérique, pour promouvoir auprès des parents leur fonctionnement. Adopter une posture professionnelle de non jugement (et une considération positive inconditionnelle comme le préconise Carl Rogers) ne pourrait-il pas faciliter la rencontre ?

Différentes pistes peuvent permettre de construire une relation plus harmonieuse entre parents et école. Ainsi, Pierre Périer¹ a mis en

¹ Pierre Périer, « De quelques principes de justice dans les rapports entre les parents et l'école », *Éducation & didactique*, vol.6(1), 2012, p. 85-96.

exergue l'importance d'anticiper la rencontre, d'explicitier l'école aux parents ou encore de varier les modalités de la rencontre, d'avoir recours à des médiations en cas de besoin. Jean-Paul Payet², à l'issue d'une recherche-action, a proposé un guide qui conseille par exemple d'éviter l'euphémisation ou la dramatisation lorsqu'on informe un parent mais aussi de rechercher ensemble des solutions (c'est-à-dire que les professionnels n'imposent pas les leurs) ou encore de ne pas craindre le conflit qui peut être constructif. Xavier Conus³ invite les professionnels à se décentrer pour prendre conscience du caractère relatif de la norme scolaire mais aussi à reconnaître la légitimité des divers modes d'agir des parents. Il enjoint aussi à un rééquilibrage de la relation de pouvoir, particulièrement avec les parents de milieux défavorisés ou issus de l'immigration pour leur garantir un pouvoir de décision sur le parcours scolaire de l'enfant.

VOLONTARISME

Alors que les plans Vigipirate successifs et la pandémie ont renforcé la mise à distance des parents, il semble aussi qu'une politique volontariste d'établissement est nécessaire. Elle doit cependant éviter l'écueil majeur de nombreux dispositifs en direction des parents qui vise la transmission de « bonnes pratiques » (où les professionnels veulent agir sur eux plutôt qu'avec eux). N'est-il pas aussi important de réfléchir à un mode de gouvernance plus collégial où parents et élèves auraient voix au chapitre ?

Les bénéfices d'une relation coéducative respectueuse entre école et parents sont nombreux pour les élèves comme pour les adultes (cohérence et continuité entre la maison et l'école, construction de la posture d'élève, réussite, persévérance scolaire, climat scolaire propice aux apprentissages, etc.), alors, n'attendons pas pour (ré)investir ce chantier !

² Jean-Paul Payet, « Collaborer avec les parents : les entretiens individuels », 2017. En ligne : <http://centre-alain-savary.ens-lyon.fr/CAS/rerelations-ecole-familles/dispositifs/collaborer-avec-les-parents-les-entretiens-individuels>.

³ Xavier Conus, « Le grand écart », *Les Cahiers pédagogiques*, « La coéducation permanente » n° 564, mars-avril 2020.

Cet article s'appuie notamment sur une recherche doctorale menée en collaboration avec dix conseillers principaux d'éducation (CPE) sur leurs entretiens avec des parents, déclenchés par des problèmes de comportement de l'élève¹. Les CPE ont enregistré quatre-vingt-quinze échanges qui ont été retranscrits et analysés. Les résultats des analyses ont mis en évidence les différents rôles adoptés par les CPE dans ce type de situations et la façon dont ils agissaient notamment pour « faire passer » une (mauvaise) nouvelle. D'autres résultats ont montré que les parents étaient majoritairement coopératifs au sein d'une relation entre CPE et parents la plupart du temps asymétrique avec des professionnels majoritairement en position haute.

¹ Voir <https://cv.archives-ouvertes.fr/claire-burdin>.