



ASSOCIATION VAUDOISE
DES PARENTS D'ÉLÈVES

Cossonay et environs



Relations enseignants-parents

27 novembre 2024

Ariane Trabelsi - Psychologue FSP
Ch. de la Fontaine 15
1073 Savigny
Mobile : 0792780251
info@trabelsi-consulting.ch
www.trabelsi-consulting.ch



Objectifs

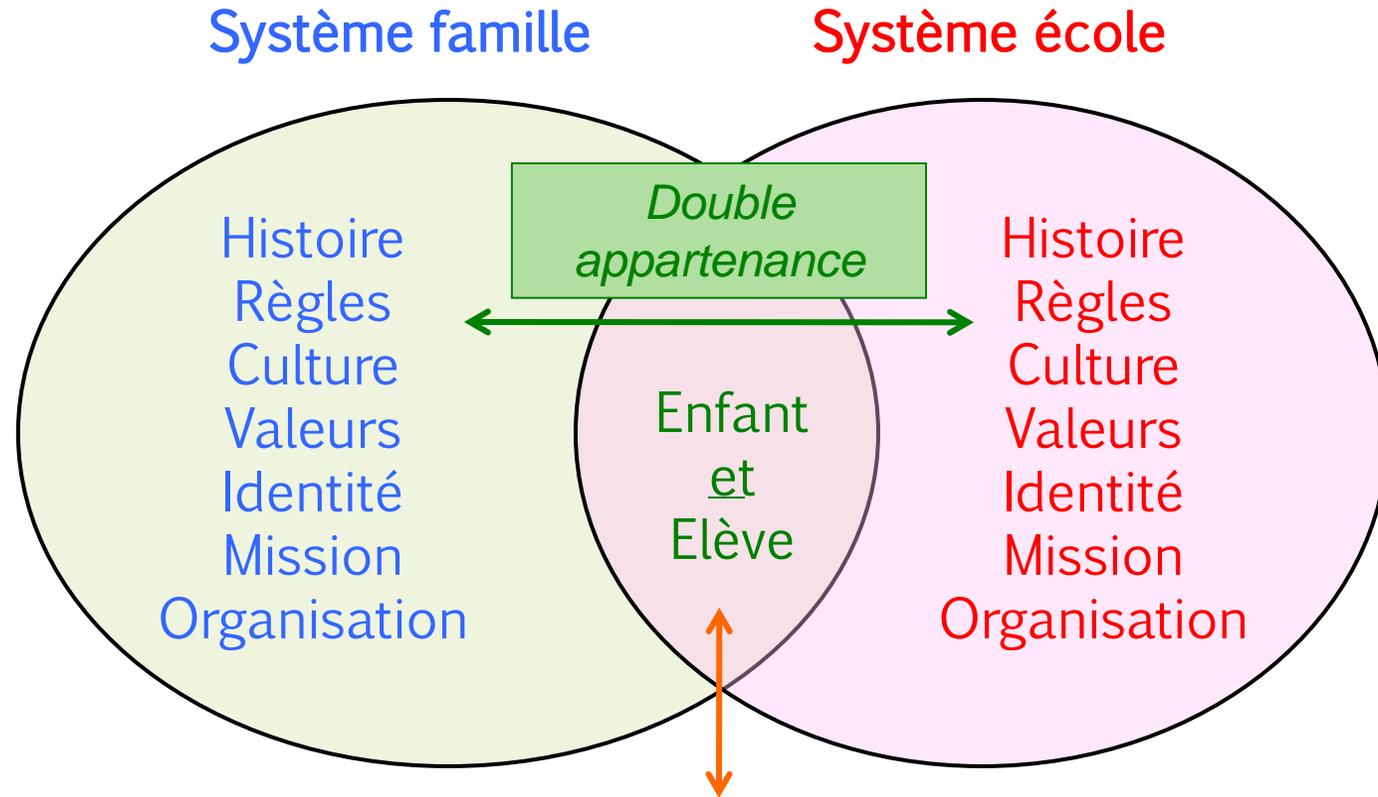
Explorer quelques aspects
psychologiques de la relation
école – famille

Identifier les enjeux
communicationnels des
entretiens enseignants -
parents

Revisiter les incontournables
des techniques de
communication nécessaires
au bon déroulement d'un
entretien entre enseignants
et parents



Les enjeux de la communication entre famille et école



Risque de conflits de loyauté et ses conséquences



Conséquences possibles d'un conflit de loyauté

POUR LA FAMILLE

- › Rejet de l'école
- › Rejet de l'enfant
- › Démission éducative
- › Sentiment d'injustice
- › Sentiment d'incompréhension
- › Confusion
- › Exacerbation du conflit
- › Révolte

POUR L'ENFANT

- Rejet de l'école
- Rejet de la famille
- Paralysie
- Acculturation
- Démotivation
- Troubles d'apprentissages
- Troubles de l'humeur
- Troubles du comportement

POUR L'ÉCOLE

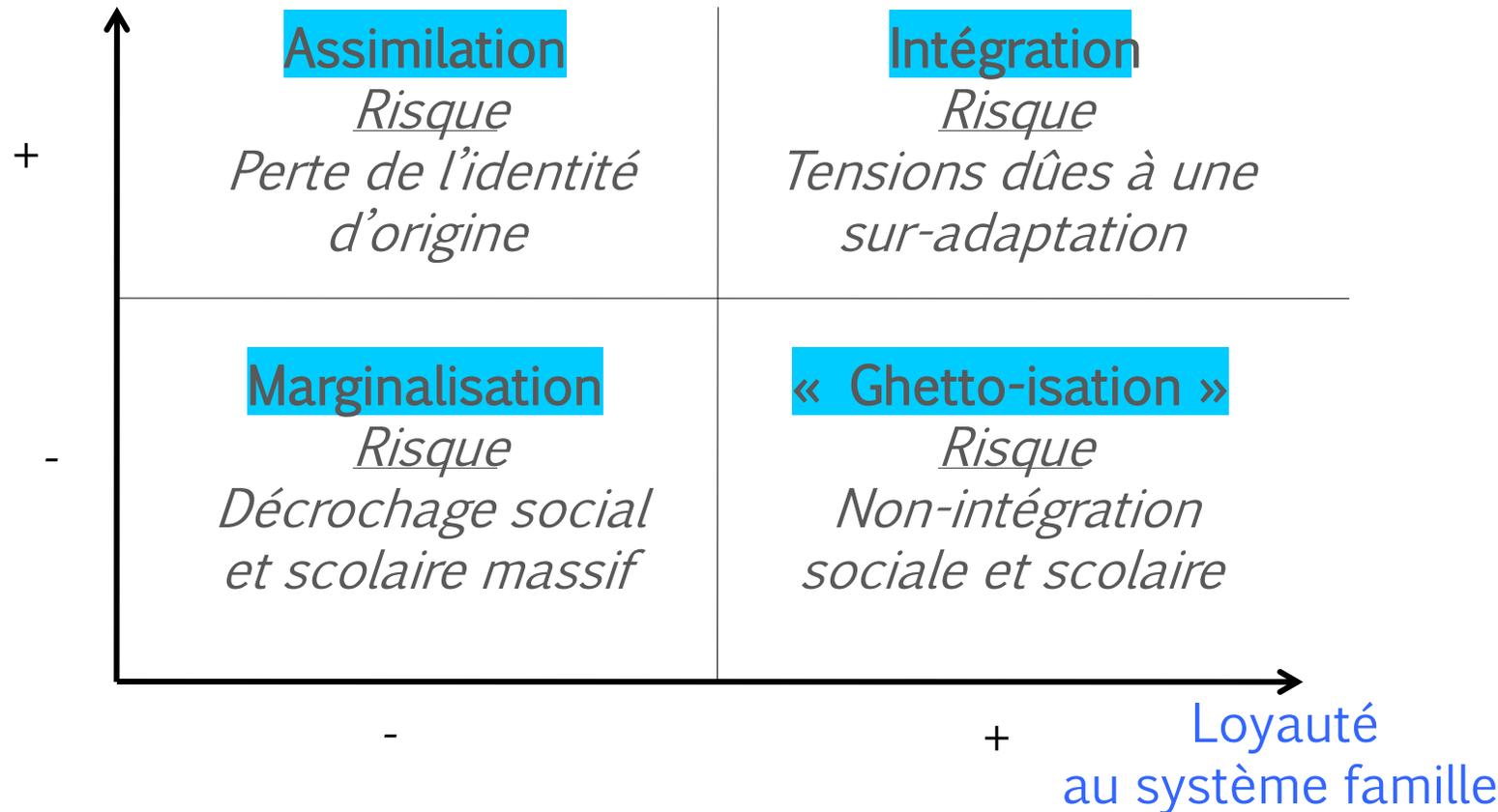
- › Rejet de la famille
- › Rejet de l'élève
- › Gestion de difficultés ou de l'échec scolaire
- › Doutes, remise en question du modèle pédagogique
- › Sentiment d'impuissance
- › Acharnement pédagogique ou thérapeutique



Les différents positionnements pour tenter d'alléger un conflit de loyauté

Relation enseignants - parents

Loyauté
au système école



- › Une communication efficiente permet de :
 - Favoriser un dialogue constructif sur les différences
 - Atténuer les conflits de loyauté
 - Mettre des mots sur les maux
 - Donner du sens aux difficultés rencontrées
 - Identifier les ressources à disposition
 - Orienter vers les personnes / structures appropriées
 - Développer un contexte de collaboration entre famille et école



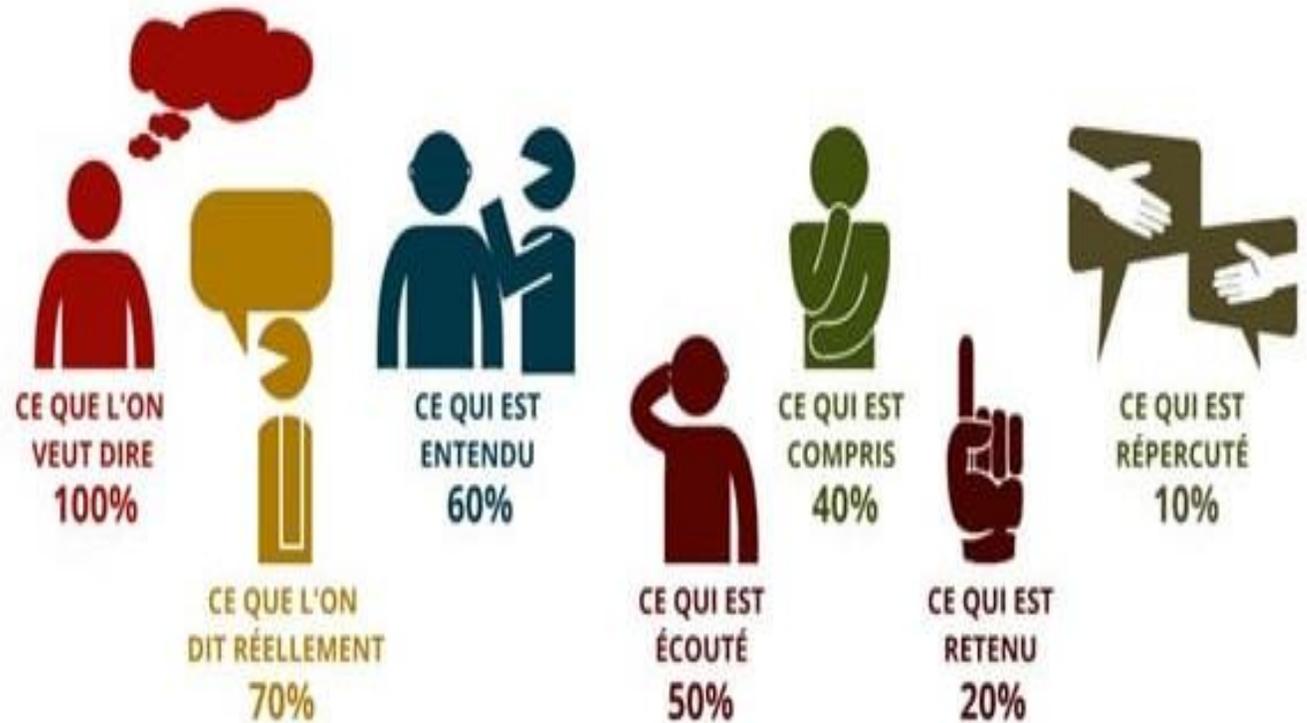
10 erreurs classiques pour faire échouer un entretien

1. Vous basant sur vos propres expériences en matière de conduite d'entretien, identifiez entre 1 et 5 « bonnes idées » pour faire échouer un entretien (2')
2. Préparez-vous à partager vos expériences avec vos voisins directs (groupes de 10 participants : 10')
3. A travers vos échanges trouvez 10 facteurs qui risquent de compromettre la réussite d'un entretien entre enseignants et parents et notez-les sur les post-its.
4. Une personne du groupe vient poser les post-it en plénum



Le phénomène de perte de charge

- Entre ce que je pense
- Ce que je veux dire
- Ce que je crois dire
- Ce que je dis vraiment
- Ce que vous voulez entendre
- Ce que vous entendez
- Ce que vous croyez comprendre
- Ce que vous voulez comprendre
- Ce que vous comprenez
- Ce que vous retenez
- Ce que vous faites de ce message
- Il y a un très grand nombre de possibilité de ne pas s'entendre !



L'impact de la communication



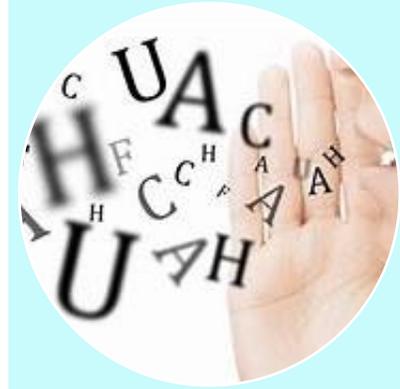
55%

- Non verbal
- Maîtrise faible
- Impact important



38%

- Paraverbal
- Maîtrise moyenne
- Impact moyen



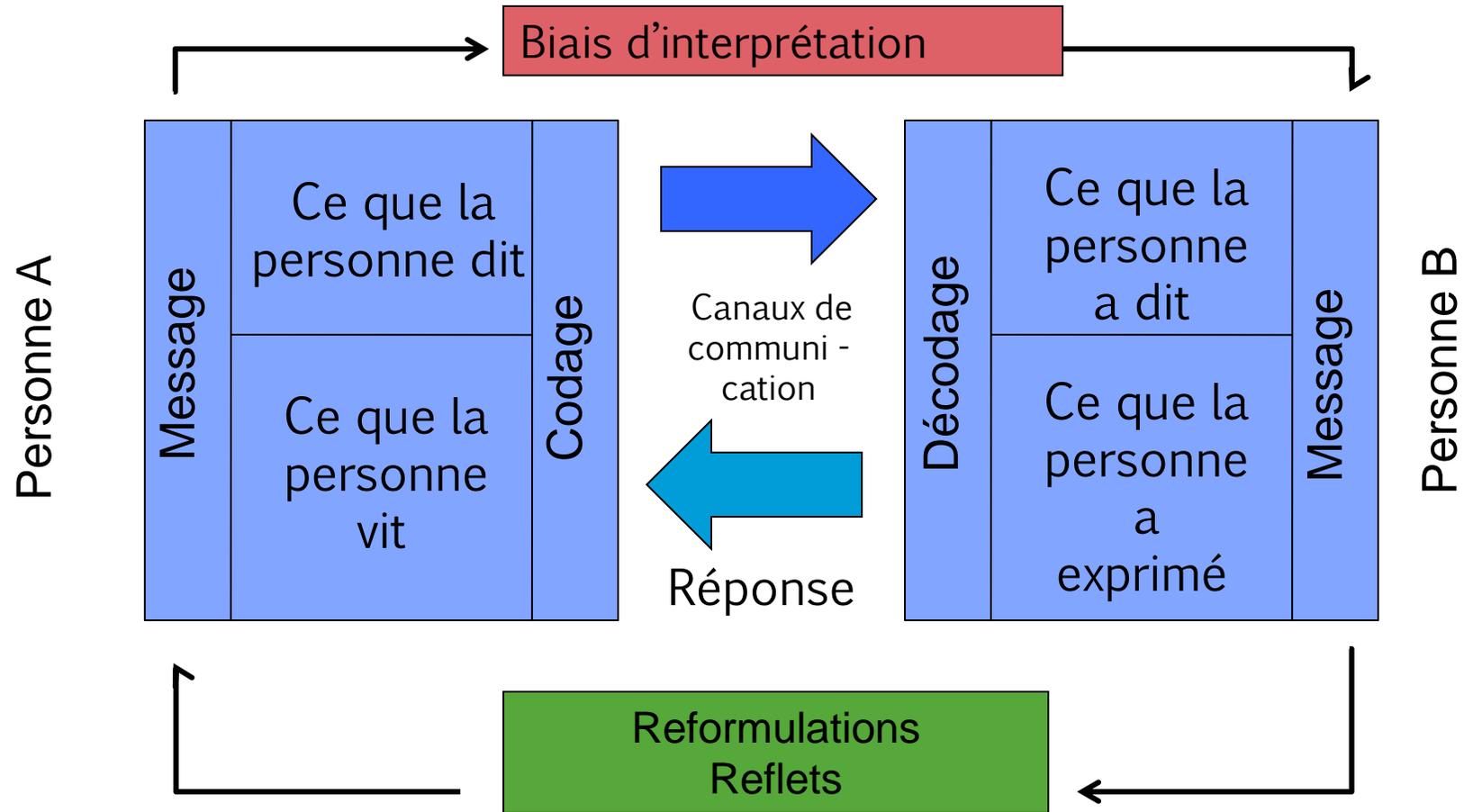
7%

- Verbal
- Maîtrise forte
- Impact faible

← CONGRUENCE →



Modèle linéaire de la communication



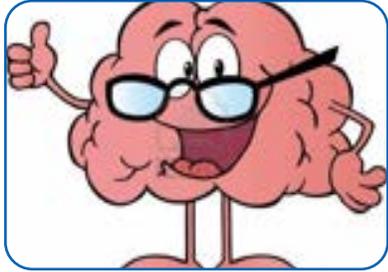


L'impact des attitudes en entretien (Porter)

ATTITUDES	EFFETS VOULUS	PERCEPTIONS POSSIBLES DE L'INTERLOCUTEUR
Décision	➤ Indiquer ou suggérer une action à entreprendre.	<ul style="list-style-type: none">• Perçue comme un ordre, peut susciter une réaction de défense ;• Peut aussi donner le sentiment que l'on prend une décision à sa place.• Peut créer un sentiment de soumission ou de rébellion
Évaluation	➤ Aider l'interlocuteur dans ses choix, en lui indiquant les choix possibles selon sa propre évaluation.	<ul style="list-style-type: none">• Sentiment de jugement et manque de reconnaissance.
Soutien	➤ Rassurer, dédramatiser.	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Interprétation	<ul style="list-style-type: none">➤ Traduire et expliquer les idées émises par l'interlocuteur ;➤ Supposer selon ses critères, ses grilles de lecture.	<ul style="list-style-type: none">• Impression de ne pas être reconnu, dévalorisation, perte de confiance.• Si elle est juste, l'autre a le sentiment d'être écouté.
Exploration ou enquête	<ul style="list-style-type: none">➤ Poser une question pour préciser le problème➤ Rechercher de compléments d'information.	<ul style="list-style-type: none">• Peut favoriser l'obtention d'information et la compréhension commune de la situation• Peut être perçue comme un interrogatoire et susciter une réaction de défense ;
Compréhension et reformulation	➤ Reformuler pour que l'autre se reconnaisse et qu'il puisse participer aux décisions.	<ul style="list-style-type: none">• Compréhension, empathie et reconnaissance.



La reformulation



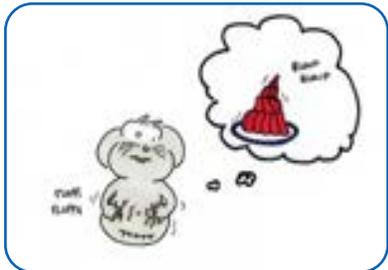
FAITS

- Résumé
- Factuel



SENTIMENTS

- Vécu
- Ressenti



BESOINS

- Attentes
- Propositions



Déroulement-type d'un entretien en 7 étapes

1. Accueillir

- « Small talk », pluie et beau temps, problème de parcage...

2. Cadrer

- Souhaiter la bienvenue
- Rappeler le contexte
- Fixer un objectif à l'entretien
- Structurer le temps

3. Ecouter

- Comment voyez-vous la situation ?
- Chercher à comprendre le point de vue de l'autre
- Reformuler, refléter le point de vue de l'autre
- Poser des questions de clarification

4. Confronter

- Faire part des aspects factuels à disposition
- Faire part de son ressenti
- Evoquer les conséquences
- Rappeler les exigences diverses

5. Négocier

- Chercher les intérêts communs
- Tenter de définir une compréhension commune de la problématique
- Nommer les divergences sans se focaliser dessus
- Faire des propositions constructives
- Trouver des compromis en lâchant du lest

6. Décider

- Identifier les solutions possibles
- Evaluer les avantages, inconvénients et conséquences de ces solutions
- Décider en fonction de différents critères : adhésion, priorisation, faisabilité, bénéfiques, légalité...

7. Conclure

- Synthétiser les points d'accord et de désaccord
- Définir ce que chacun peut faire dans son champ de compétence
- Prévoir un rendez-vous dans un laps de temps déterminé pour évaluer l'évolution de la situation
- Remercier et prendre congé



Faire passer un message délicat

S

- SPECIFIER LES FAITS

M

- MONTRER SES SENTIMENTS PAR RAPPORT A SON RÔLE

I

- IDENTIFIER LES CONSEQUENCES

L

- LAISSER PARLER L'AUTRE

E

- EXPLORER LES SOLUTIONS POSSIBLES

E

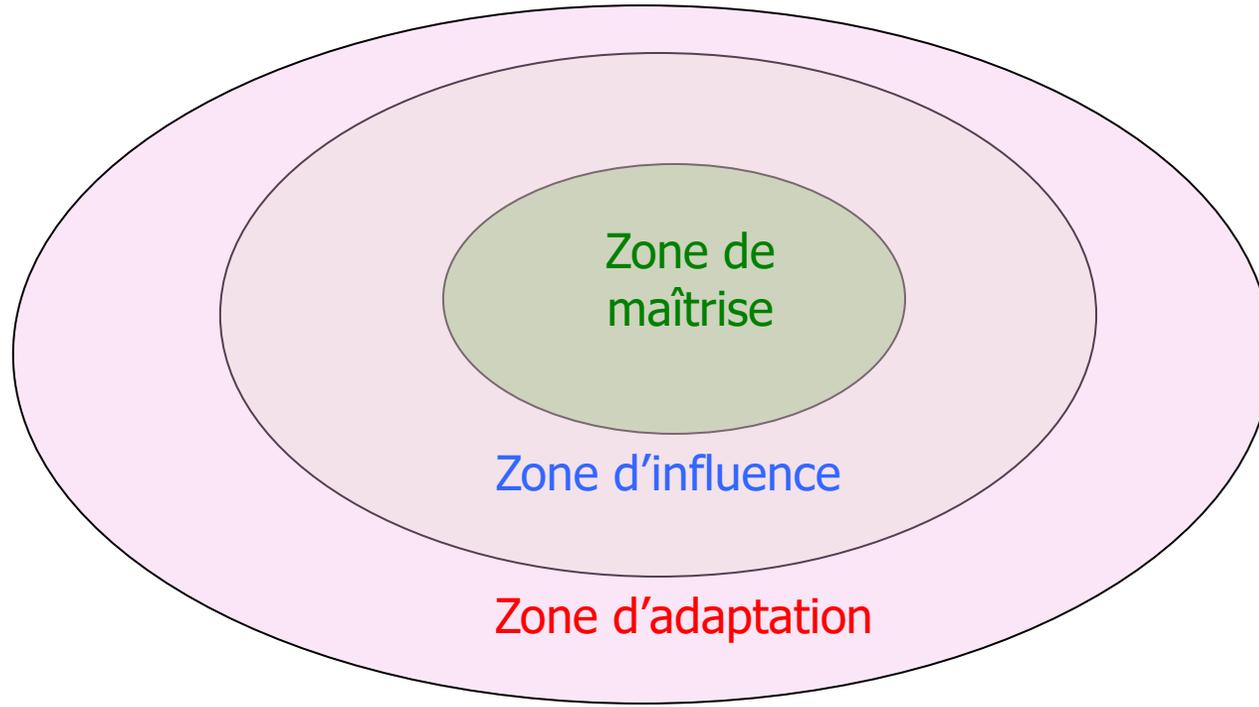
- EXPLIQUER LE CHANGEMENT SOUHAITE

E

- EXPOSER LES CONSEQUENCES DU NON-CHANGEMENT

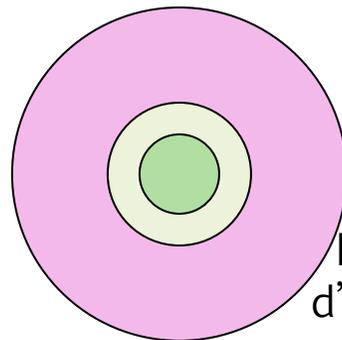


Analyser le champ de l'entretien

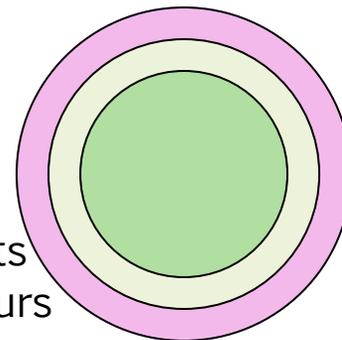


Les dysfonctionnements possibles

Le sentiment d'impuissance domine



Mouvements d'allers-retours épuisants



Le sentiment de Toute-Puissance domine



Les perceptions personnelles

		L'autre	
		n'a pas de problème	a un problème
Moi	acceptable pour moi	ZONE SANS PROBLEME	AIDER
	inacceptable pour moi	CONFRONTER	NEGOCIER

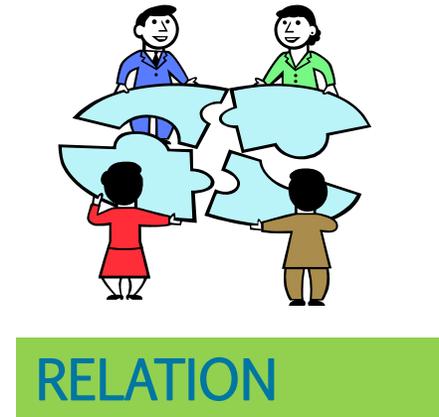
AIDER, c'est offrir une écoute pour désamorcer le conflit qui pourrait surgir d'une insatisfaction croissante.

CONFRONTER, c'est se faire entendre pour éviter que la situation ne dégénère.

NEGOCIER, c'est trouver une solution qui tienne compte des besoins de tous les partenaires en présence.



Adapter sa communication aux interlocuteurs





Adapter sa communication aux interlocuteurs

ACTION



- Dites « de quoi » il s'agit
- Procédez rapidement
- Mettez l'accent sur les résultats
- Proposez un plan d'action rapide
- Soyez factuel, rapide et précis
- Allez droit au but

IMAGINATION



- Dites « pourquoi » ça doit fonctionner
- Soyez enthousiaste, convaincant, inspiré
- Favorisez un discours en termes d'opinions
- Laissez-le/la contribuer à la construction du projet
- Soyez ouvert aux changements de cap
- Proposez un cadre de travail pas trop contraignant

ORGANISATION



- Dites « comment » ça va fonctionner
- Procédez de façon systématique
- Appuyez-vous sur des principes établis
- Présentez des faits documentés, des chiffres
- Précisez les échéances
- Soyez patient, organisé, logique

RELATION



- Dites « de qui » il s'agit
- Mettez l'accent sur la dimension humaine
- Allez-y progressivement
- Laissez-le/la s'exprimer et écoutez avec empathie
- Montrez la valeur ajoutée sur le plan interpersonnel



CONCLUSION

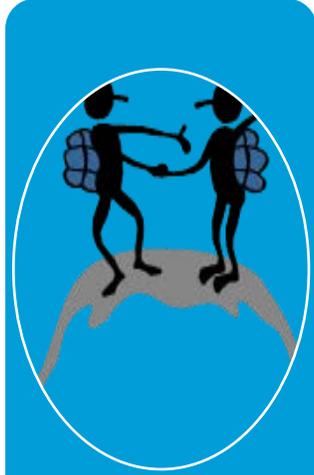
Merci de votre attention !



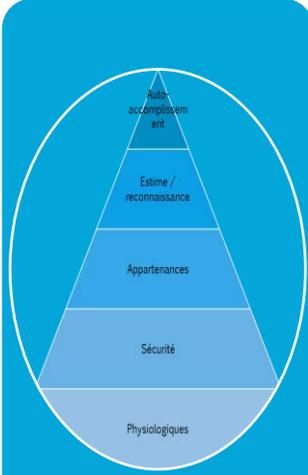
ATELIER



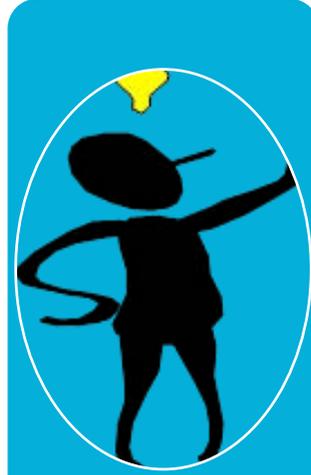
L'entretien collaboratif (négociation raisonnée)



Créer un
contexte
favorable



Définir le
problème en
termes de
besoin



Etudier les
solutions



Evaluer les
solutions



Choisir une
solution
mutuellement
favorable



Déterminer
un plan
d'action



Evaluer les
résultats





Les 5 principes de la négociation

Principes	
1. Les personnes	Traiter séparément les questions de personnes et le différend qui oppose les parties
2. Les intérêts	Se concentrer sur les intérêts en jeu et non sur les positions défendues par chaque partie
3. Les besoins	Identifiez vos besoins et communiquez-les. Essayer de comprendre les besoins de l'autre partie
3. Les solutions	Imaginer, élaborer un grand éventail de solutions avant de prendre une décision
4. Les critères	Exiger que le résultat repose sur des critères objectifs durant la négociation
5. Le repli (au cas où)	Avoir élaboré sa Meilleure Solution de Rechange (MESORE) au cas où la partie adverse refuse la négociation



Faire passer un message délicat

S

- SPECIFIER LES FAITS

M

- MONTRER SES SENTIMENTS PAR RAPPORT A SON RÔLE

I

- IDENTIFIER LES CONSEQUENCES

L

- LAISSER PARLER L'AUTRE

E

- EXPLORER LES SOLUTIONS POSSIBLES

E

- EXPLIQUER LE CHANGEMENT SOUHAITE

E

- EXPOSER LES CONSEQUENCES DU NON-CHANGEMENT

E

- EXPOSER ET CONFIRMER LE SMILEEE PAR ECRIT

Cas pratiques

Par groupe de 3

DEROULEMENT : CHOIX D'UN CAS A, B, C, D OU E

Chacun joue le rôle défini et donne son feedback.

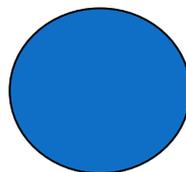
Pas de jugement ! Chacun formule ses observations et son ressenti personnel. Les divergences sont admises !

Chacun exprime comment il s'est senti dans son rôle et l'observateur indique :

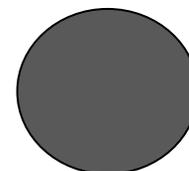
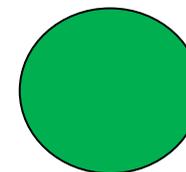
- Ce qui a facilité la communication
- Ce qui a freiné la communication

TOUS : identifier les questions à poser en plénière

Enseignant.e



Parent.e



Observat-eur-ric.e

→ Entretien 10'

→ Feedback de l'observateur 5'

→ Responsable du temps: Total :

15 minutes



A. Insatisfaction sur les résultats scolaires de l'enfant

B. Désaccord sur une sanction disciplinaire

C. Désaccord sur le programme pédagogique

D. Parent inquiet pour le bien-être de son enfant

E. Message délicat à faire passer à un parent ou à un enseignant

A. INSATISFACTION SUR LES RÉSULTATS SCOLAIRES DE SON ENFANT

Situation : un parent demande une réunion avec l'enseignant car il estime que les résultats scolaires de son enfant sont insuffisants. Il pense que l'enseignant ne fait pas assez pour aider son enfant et exprime son mécontentement de manière directe.

Pour l'enseignant.e :

- **Attitudes à adopter :**
 - Accueillir le parent avec calme et respect, sans se sentir personnellement attaqué.
 - Écouter attentivement les préoccupations du parent sans interrompre.
 - Expliquer avec clarté les points positifs et les difficultés de l'élève en s'appuyant sur des exemples concrets.
 - Proposer un plan d'action pour aider l'enfant à progresser, tout en rappelant l'importance de la collaboration parent-enseignant.
- **Attitudes à éviter :**
 - Réagir de manière défensive ou justifier ses méthodes sans écouter le parent.
 - Minimiser les inquiétudes du parent ou les balayer comme infondées.
 - Montrer de l'agacement ou couper court à la discussion.



Pour le parent :

A. INSATISFACTION SUR LES RÉSULTATS SCOLAIRES DE SON ENFANT

Situation : un parent demande une réunion avec l'enseignant car il estime que les résultats scolaires de son enfant sont insuffisants. Il pense que l'enseignant ne fait pas assez pour aider son enfant et exprime son mécontentement de manière directe.

- **Attitudes à adopter :**

- Exprimer ses préoccupations de manière calme et factuelle, en expliquant pourquoi les résultats inquiètent.
- Écouter la réponse de l'enseignant avant de poser des questions ou proposer des idées.
- Travailler en collaboration avec l'enseignant pour trouver des solutions (ex : suivi à la maison, tutorat).

- **Attitudes à éviter :**

- Critiquer directement l'enseignant ou remettre en question ses compétences devant l'enfant.
- Exprimer de la colère ou de la frustration de manière agressive.
- Comparer l'enfant à d'autres élèves ou exiger des résultats irréalistes.

B. DÉSACCORD SUR UNE SANCTION DISCIPLINAIRE

Situation : Un élève a été puni pour un comportement jugé inapproprié (par exemple, avoir perturbé la classe). Le parent estime que la sanction est injuste et demande à rencontrer l'enseignant

Pour l'enseignant.e :

- **Attitudes à adopter :**
 - Expliquer objectivement les faits qui ont conduit à la sanction, en décrivant ce qui s'est passé et pourquoi la sanction a été donnée.
 - Montrer que la sanction vise à encourager une meilleure attitude, et non à punir sévèrement.
 - Être ouvert à écouter les points de vue du parent et chercher un terrain d'entente.
- **Attitudes à éviter :**
 - Refuser de discuter ou défendre aveuglément la sanction sans justifier son choix.
 - Montrer une attitude autoritaire ou dévalorisante envers le parent ou l'élève.
 - Ne pas considérer les éventuels besoins spécifiques de l'enfant.



B. DÉSACCORD SUR UNE SANCTION DISCIPLINAIRE

Situation : Un élève a été puni pour un comportement jugé inapproprié (par exemple, avoir perturbé la classe). Le parent estime que la sanction est injuste et demande à rencontrer l'enseignant

Pour le parent :

- **Attitudes à adopter :**
 - Demander calmement des explications sur ce qui s'est passé avant de donner son avis.
 - Reconnaître que l'enfant peut faire des erreurs et proposer des solutions pour améliorer son comportement.
 - Travailler en collaboration avec l'enseignant pour éviter que la situation ne se reproduise.
- **Attitudes à éviter :**
 - Accuser l'enseignant ou nier toute responsabilité de l'enfant.
 - Montrer de l'animosité ou exiger que la sanction soit immédiatement annulée.
 - Encourager l'enfant à ne pas respecter l'autorité de l'enseignant.

C . DÉSACCORD SUR LE PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Situation : Un élève a été puni pour un comportement jugé inapproprié (par exemple, avoir perturbé la classe). Le parent estime que la sanction est injuste et demande à rencontrer l'enseignant

Pour l'enseignant.e :

- **Attitudes à adopter :**
 - Écouter les arguments du parent et clarifier le cadre du programme fixé par l'école ou l'État.
 - Expliquer les objectifs pédagogiques et les méthodes utilisées.
 - Proposer des stratégies pour répondre aux besoins spécifiques de l'enfant, si possible (ex : activités différenciées).
- **Attitudes à éviter :**
 - Dénigrer les préoccupations du parent ou lui faire sentir qu'il ne comprend pas l'éducation.
 - Renvoyer le parent directement à la direction ou ignorer ses remarques.
 - Refuser catégoriquement tout dialogue.



C. DÉSACCORD SUR LE PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Situation : Un élève a été puni pour un comportement jugé inapproprié (par exemple, avoir perturbé la classe). Le parent estime que la sanction est injuste et demande à rencontrer l'enseignant

Pour le parent :

- **Attitudes à adopter :**
 - Poser des questions constructives pour mieux comprendre le programme.
 - Expliquer ses préoccupations de manière concrète, en s'appuyant sur des exemples précis liés à l'enfant.
 - Reconnaître les contraintes de l'enseignant et proposer des solutions réalisables.
- **Attitudes à éviter :**
 - Imposer ses idées sans écouter les arguments de l'enseignant.
 - Critiquer l'ensemble du système éducatif ou remettre en cause l'autorité de l'école.
 - Faire des demandes irréalistes, comme changer tout le programme.

D.PARENT INQUIET POUR LE BIEN- ÊTRE DE SON ENFANT

Situation : Un parent remarque que son enfant semble triste ou stressé à l'école. Il souhaite discuter avec l'enseignant pour comprendre la situation

Pour l'enseignant.e :

- **Attitudes à adopter :**
 - Accueillir les préoccupations du parent avec empathie et bienveillance.
 - Partager vos observations sur le comportement de l'enfant en classe.
 - Proposer un suivi pour mieux comprendre et gérer la situation (ex : surveiller les interactions sociales, organiser un rendez-vous avec un psychologue scolaire).
- **Attitudes à éviter :**
 - Minimiser les émotions de l'enfant ou suggérer que ce n'est pas grave.
 - Réagir de manière défensive si le parent exprime des critiques.
 - Refuser de collaborer en orientant immédiatement le parent vers une autre instance.



D. PARENT INQUIET POUR LE BIEN-ÊTRE DE SON ENFANT

Situation : Un parent remarque que son enfant semble triste ou stressé à l'école. Il souhaite discuter avec l'enseignant pour comprendre la situation

Pour le parent :

- **Attitudes à adopter :**
 - Partager vos observations sur le bien-être de l'enfant avec des exemples précis (ex : il pleure le matin, il ne veut pas aller à l'école).
 - Poser des questions sur l'attitude de l'enfant en classe pour mieux comprendre.
 - Accepter les propositions de l'enseignant et collaborer pour aider l'enfant.
- **Attitudes à éviter :**
 - Accuser l'enseignant ou l'école d'être la cause unique du problème.
 - Émettre des suppositions sans éléments concrets (ex : « Les autres enfants doivent être méchants avec lui »).
 - Refuser tout accompagnement extérieur (psychologue, soutien scolaire).



Éléments bibliographiques

- › **Parents et enseignants – de l’affrontement à la coopération**, sous la direction de Bernard André et Jean-Claude Richoz, hep/Favre, 2015.
- › **Eloge du changement**, Gérard-Dominique Carton Méthodes et outils pour réussir un changement individuelL’entretien de face à face, Roger Mucchielli, ESF, l et professionnel, Village Mondial, 2006.
- › **L’Ecoute – oser l’empathie pour améliorer vos relations**, Lionel Bellenger et Marie-Josée Couchaer, ESF, 2010.
- › **L’entretien de face à face**, Roger Mucchielli, ESF, 2008.