

# Comment mieux communiquer avec les familles ?

Des pistes pour mieux communiquer avec les familles

## REMEDIER

### Construire des démarches et des outils pour améliorer la communication école-famille

Démarches et outils		Attitudes professionnelles
<p>Ils doivent permettre d'améliorer la communication école-famille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendre lisibles les missions d'apprentissage</li> <li>- faire comprendre les enjeux de la scolarisation</li> <li>- faire connaître l'école et son fonctionnement</li> <li>- sécuriser enfant et famille</li> <li>- dédramatiser l'entrée à l'école</li> <li>- instaurer des relations de confiance</li> <li>- favoriser l'envie de venir à l'école</li> <li>- établir des modes de communication opérationnels</li> </ul>		
<p><b>La première rencontre avec les parents (au moment de l'inscription)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accueillir les parents</li> <li>- présenter le personnel de l'école, les locaux, les horaires, les règles de vie dans l'école, les missions d'apprentissage de l'école...</li> </ul>	<p><b>1. Les concepts rogeriens :</b>  <b>Carl Rogers est un psychologue américain qui a travaillé sur l'approche centrée sur la personne. Il a développé plusieurs concepts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ <b>Authenticité (ou congruence)</b>                      Etre authentique avec soi-même (congruence) = être soi-même                      Etre authentique avec l'autre en se montrant tel que l'on est = rester un être humain, avec ses certitudes mais aussi ses interrogations, ses doutes ; rester humble, ne pas jouer un rôle, faire coïncider ce que je suis réellement, ce que je donne à voir à l'autre et l'image qu'il a de nous.</li> <li>☛ <b>Disponibilité</b>                      = se rendre disponible, trouver un lieu approprié, être dégagé momentanément d'autres tâches, être prêt à écouter l'autre.</li> <li>☛ <b>La sécurité interne</b>                      Etre indépendant de l'autre = rester moi-même, ne pas me fondre et faire cause commune avec l'autre, au risque de ne pas garder ma distance.</li> <li>☛ <b>L'attitude positive</b>                      Avoir une attitude positive = ne pas porter de jugement, accepter ce qui se dit, y être attentif, montrer de l'intérêt, être respectueux, avoir une attitude humaine, chaleureuse et encourageante.</li> <li>☛ <b>La neutralité bienveillante</b>                      = ne pas formuler de jugement, de critique ou de désapprobations à l'égard de l'autre ; considérer l'autre positivement pour lui permettre de s'exprimer librement en toute confiance.</li> <li>☛ <b>L'empathie (ou compréhension empathique)</b></li> </ul>
<p><b>Le livret d'accueil</b></p>	<p><b>Son contenu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- locaux, plan de situation et différents espaces de l'école</li> <li>- horaires, déroulement d'une journée de classe</li> <li>- règles de vie dans l'école</li> <li>- structure pédagogique</li> <li>- personnels</li> <li>- grands événements qui rythment la vie de l'école</li> <li>- spécificité de la démarche pédagogique de l'école</li> </ul> <p><b>Sa présentation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- personnalisation à partir de photos de l'école, dessins d'enfant</li> <li>- possibilité d'associer les élèves à la conception</li> </ul>	
<p><b>La réunion de</b></p>	<p><b>Informations générales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueillir les parents</li> <li>- annoncer le déroulement de la réunion</li> <li>- présenter l'équipe pédagogique, le personnel de l'école, les horaires, règles de vie, les missions d'apprentissage</li> </ul>	

<b>rentrée</b>	<b>Informations par classe</b>	<p>de l'école, les projets...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présenter les outils au travers desquels les parents et enseignants pourront communiquer</li> <li>- présenter les différentes instances existant dans l'école</li> <li>- favoriser l'envie de venir à l'école</li> </ul> <p>- accueillir les parents dans la classe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se présenter</li> <li>- présenter l'emploi du temps de la semaine et le remettre aux parents</li> <li>- présenter les programmes</li> <li>- présenter sa façon de travailler</li> <li>- parler de l'aménagement spatial de la classe</li> <li>- dire ce que l'on attend des enfants, des parents</li> <li>- expliciter les règles de vie que l'on attend pour faire fonctionner la classe</li> <li>- annoncer le type de travail que les enfants auront à faire le soir et la durée moyenne à consacrer à ce travail</li> <li>- dialoguer sur ce que les parents peuvent faire pour favoriser les apprentissages, l'aide qu'ils peuvent éventuellement apporter à leur enfant</li> <li>- présenter les modalités d'évaluation (ex. codes de correction)</li> <li>- présenter le cahier de liaison</li> </ul>	<p>être empathique = se mettre à la place de l'autre, ressentir ses sentiments et ses émotions</p> <p>➔ importance des messages verbaux et non verbaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- messages verbaux : <b>reformulation</b> (intervention qui consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite, ce que l'autre vient d'exprimer), <b>écho ou miroir</b> (intervention qui consiste à répéter à l'autre quelque chose qu'il vient d'énoncer pour lui manifester que l'on a bien entendu et compris ce qu'il vient de dire), <b>reflet</b> (intervention qui consiste à expliciter une attitude, des émotions, des sentiments non dits (ou tout au moins ce qui peut être perçu à travers des intonations, silences, hésitations, mimiques...), <b>résumé, recentrage, demande d'éclaircissement, d'informations complémentaires...</b></li> <li>- messages non verbaux (ex. poignée de main, geste qui invite à s'asseoir, ton de la voix, mimique d'accueil...)</li> </ul> <p>◀ <b>La non directivité</b></p> <p>= ne pas orienter, faire confiance en l'autre, avoir une attitude respectueuse, empathique, compréhensive, congruente et confiante à l'égard de l'autre</p> <p><b>2. Le concept de cadre (Bleger, Winnicott, Anzieu, Kaës)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le lieu</li> <li>- la durée de l'entretien</li> <li>- le déroulement</li> </ul> <p><b>3. Autres apports</b></p> <p><b>L'AT (Analyse Transactionnelle)</b> est une méthode d'analyse de la structure de la personnalité, de la communication, des règles qui sont instituées dans les relations de groupe. Elle étudie nos comportements, nos attitudes, nos paroles, nos réactions physiques et émotionnelles à l'aide de paramètres analytiques tels que les états du moi et les transactions. Développée par Eric Berne, psychologue américain, elle est d'abord utilisée en psychothérapie. Elle devient une méthode de communication en apportant des outils. réside dans la double approche :</p> <p>La personnalité de chacun d'entre nous est composée de 3 états du Moi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>état Parent P</b> (tout ce que nous avons appris de nos parents, de nos éducateurs, valeurs, convenances, règles de société), subdivisé en 2 sous-états : <b>parent critique ou normatif (PC) et parent nourricier (PN)</b>. Le parent critique est positif lorsqu'il intervient pour sauver la vie ou les droits de quelqu'un. Il est négatif lorsqu'il déprécie les efforts d'autrui, lorsqu'il juge sans réfléchir. Le parent nourricier est positif lorsqu'il aide et reconforte à bon escient. Il est négatif lorsqu'il devient protecteur et étouffe l'épanouissement de l'autre.</li> <li>- <b>état Adulte A</b> (domaine du pensé et du réfléchi qui nous permet de nous interroger, d'enquêter, d'analyse, de tirer des conclusions...)</li> <li>- <b>état Enfant E</b> (vestiges de l'enfance), qui recouvre notre ressenti, nos émotions, nos besoins, nos désirs.</li> </ul> <p>Lorsque nous communiquons, des transactions ont lieu entre ces différents états du Moi.</p> <p><b>La PNL (Programmation Neuro Linguistique)</b>, développée par Bandler et Grinder, traite des structures fines de l'expérience subjective (comment nous utilisons nos ressources pour réussir). Nous utilisons nos ressources en les agencant mentalement en séquences de représentations sensorielles. Ces séquences forment des stratégies. Tous les actes de la vie sont fondés sur des stratégies. Nous disposons de stratégies fixées (notre programmation, qui est limitative). La PNL permet de développer de nombreuses stratégies pour atteindre un objectif ambitieux : l'excellence (la performance optimale) dans tous nos comportements (personnels, professionnels, communicationnels).</p> <p><b>L'approche systémique</b> se concentre sur les processus d'interaction et de communication. Selon cette approche, les individus communiquent entre eux selon un modèle circulaire où chacun influence l'autre et est</p>
<b>Les rencontres avec les parents</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- institutionnaliser les rencontres avec les parents (ex. une fois par trimestre)</li> <li>- présenter le travail de l'enfant (attitudes scolaires, apprentissages) en insistant d'abord sur les points positifs</li> <li>- dialoguer sur ce que les parents peuvent faire pour favoriser les apprentissages, l'aide qu'ils peuvent éventuellement leur apporter</li> </ul>	
<b>Les entretiens avec les parents d'élèves à besoins éducatifs particuliers</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- se pas rester seul avec le problème : se tourner vers le directeur, les enseignants du cycle, les enseignants spécialisés du RASED</li> <li>- faire un préambule sur l'objet de l'entretien, le statut de chacun dans l'entretien</li> <li>- expliciter le plus objectivement possible travail de l'enfant (attitudes scolaires, apprentissages) en insistant d'abord sur les points positifs</li> <li>- questionner les parents sur la perception qu'ils ont des difficultés ou de la situation</li> <li>- présenter les dispositifs existants pour aider l'enfant (ex. RASED) ou trouver une solution au conflit</li> </ul>	
<b>Les entretiens qui font suite à une situation conflictuelle</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre du recul : se soustraire à l'émotion provoquée par la situation, se tourner vers les interlocuteurs présents dans l'école (directeur, équipe enseignante, RASED, équipe de circonscription) ;</li> <li>- analyser la situation ;</li> <li>- préparer l'entretien ;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faire un préambule sur l'objet de l'entretien, le statut de chacun dans l'entretien ;</li> <li>- expliciter le plus objectivement possible la situation qui fait problème ;</li> <li>- questionner les parents sur la perception qu'ils en ont ;</li> <li>- chercher ensemble une solution au conflit.</li> </ul>	<p>influencé à son tour. La communication se structure en systèmes. Un système est un ensemble d'éléments en interaction. Ainsi l'école et la famille possèdent toutes les caractéristiques d'un système. Il peut y avoir des dysfonctionnements intra-systémiques ou inter-systémiques. L'approche systémique permet de repérer ces dysfonctionnements et d'y apporter des solutions.</p>
<b>Les affichages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir un panneau d'affichage dans l'école</li> <li>- y afficher les informations suivantes : date de rentrée, horaires de l'école, règlement intérieur, personnel de l'école, liste de fourniture, dates des « grands » rendez-vous, informations diverses ;</li> <li>- réactualiser régulièrement les informations ;</li> <li>- informer les parents de cet outil de communication.</li> </ul>	<p><b>4. Pour aller plus loin...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un document très intéressant proposé par Françoise Campanale, IUFM de Grenoble autour de la <b>relation parents-professeurs</b> sur le site : <a href="http://web.upmf-grenoble.fr/sciedu/pdessus/sapea/parents.htm">http://web.upmf-grenoble.fr/sciedu/pdessus/sapea/parents.htm</a></li> <li>- un document très intéressant de Lydia Fernandez autour de <b>la conduite d'entretien</b> sur le site de l'université d'Aix : <a href="http://www.up.univ-aix/wpsyce/documentpdf/documentfernandez/1A1.pdf">http://www.up.univ-aix/wpsyce/documentpdf/documentfernandez/1A1.pdf</a></li> <li>- d'autres informations sur Carl Rogers et l'approche centrée sur la personne (ACP) sur les sites suivants : <a href="http://www.chez.com/sylviecastaing/relationaid.htm">http://www.chez.com/sylviecastaing/relationaid.htm</a> <a href="http://pascalcourty.free.fr/ACP/acp.htm">http://pascalcourty.free.fr/ACP/acp.htm</a></li> <li>- des grilles d'entretien sur le site de l'INRP : <a href="http://www.inrp.fr/primaire/outils/entretie.htm">http://www.inrp.fr/primaire/outils/entretie.htm</a></li> </ul>
<b>Le cahier de liaison</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- présenter aux parents cet outil de communication ;</li> <li>- Attention à la formulation !</li> </ul>	
<b>Les élèves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- penser à tout ce qui « passe » par l'intermédiaire des élèves (« élève messager et message ») : <ul style="list-style-type: none"> <li>- messages verbaux</li> <li>- messages non verbaux</li> </ul> </li> <li>- travailler autour de la clarté cognitive et du sens : présentation de l'emploi du temps, des attentes de l'enseignant, des programmes, des modalités d'évaluation</li> </ul>	
<b>Le téléphone</b>	<p>La messagerie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- enregistrer un message clair</li> <li>- proposer éventuellement une permanence téléphonique</li> </ul> <p>L'accueil téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se présenter</li> <li>- écouter la demande des parents</li> <li>- s'autoriser un délai de réponse en cas de difficulté</li> </ul> <p>Les appels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se présenter</li> <li>- donner le motif de son appel</li> </ul>	
<b>Les annotations dans les cahiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- veiller aux fautes d'orthographe</li> <li>- veiller à la tournure des annotations</li> <li>- éviter les annotations négatives</li> </ul>	
		<p style="text-align: center;"><b>cadre du réfectoire</b></p> <p><b>La question du cadre :</b></p> <p><b>1. Le fonctionnement de l'école et de la classe</b></p> <p>cadre institutionnel (textes de loi)</p> <p>cadre de l'école (règlement intérieur)</p> <p>cadre de la classe (règlement intérieur de la classe)</p> <p>cadre de la cour de récréation</p> <p>cadre familial</p> <p>Les différents cadres doivent être en cohérence les uns avec les autres. Le 1<sup>er</sup> cadre est le cadre institutionnel. Il est défini par les textes de loi. Il est donc pré-existant. Le 2<sup>ème</sup> cadre est celui de l'école. Il est à construire en cohérence avec le cadre institutionnel. Il vient s'inscrire dans le 1<sup>er</sup> dans la mesure où le fonctionnement de l'école, ses missions, etc sont en adéquation</p>

<b>Le conseil d'école</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer le conseil d'école : déroulement, ordre du jour...</li> <li>- faire un tour de table</li> <li>- présenter l'ordre du jour</li> </ul>	<p>avec le cadre institutionnel.  Le 3<sup>ème</sup> cadre est celui de la classe. Le 4<sup>ème</sup> cadre est celui du réfectoire. Le 5<sup>ème</sup> cadre est celui de la cour de récréation... Ces différents cadres s'inscrivent dans le cadre de l'école. Ils sont en adéquation entre eux et avec le cadre de l'école.  Le cadre de l'école doit entrer en cohérence avec le cadre familial. Ceci est rendu possible grâce à la communication entre l'école à la famille. Le RASED peut intervenir à ce niveau.</p>
<b>Le livret scolaire</b>	<p>Il doit être un outil de dialogue entre l'enseignant, l'enfant et les parents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- note explicative</li> <li>- déclinaison des compétences dans un langage qui soit à la portée de tous</li> </ul>	<p><b>2. La question du lieu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le lieu : rencontrer des parents dans le couloir ou dans un hall d'entrée ≠ rencontrer des parents dans un bureau</li> <li>- l'aménagement du lieu :  ex. matérialité  ex. table ronde ≠ bureau  ex. positionnement des personnes (frontal ou en face à face, de profil, côte à côte)</li> </ul>
<b>Le portfolio</b>	<p>Il est un outil de dialogue entre l'enseignant, l'enfant et les parents.</p>	<p><b>Les attitudes professionnelles</b></p> <p><b>1. L'apparence physique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'expression du visage</li> <li>- la mobilité gestuelle (gestualité ouverte ≠ gestualité fermée)</li> <li>- l'intonation de la voix  ex. ne pas avoir une voix monotone</li> </ul> <p><b>2. Ce qui est communiqué</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le fonds</li> <li>- la forme</li> </ul>
<b>Le règlement intérieur</b>	<p>Il est intéressant d'associer l'enfant et l'ensemble des personnes qui gravitent autour de lui à son élaboration et à sa mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- enseignants</li> <li>- ATSEM ou autre personnel communal</li> <li>- AVS</li> <li>- AVS</li> <li>- parents</li> </ul>	<p><b>3. La démarche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueillir la famille (serrer la main des parents, leur proposer de s'asseoir, se présenter, présenter l'objectif de la rencontre...)</li> <li>- fixer un temps d'entretien</li> <li>- présenter les différentes personnes présentes</li> <li>- s'installer (en face à face/à côté, de profil) en fonction de l'objectif  ex. de profil pour parler des difficultés de l'enfant</li> <li>- se mettre en position d'écoute active (écouter, montrer que l'on entend les parents en reformulant, synthétisant...), ce qui permet de réduire le risque de malentendu, d'incompréhension, gratifier l'autre, relancer, renforcer l'interactivité dans la communication, réfléchir ;</li> <li>- clore l'entretien (synthétiser les décisions prises, fixer une échéance, se lever...)</li> </ul>
<b>Le courrier adressé aux parents</b>	<p>Il doit porter l'en-tête de l'école.  Il doit être bien présenté.  Attention à la formulation !</p>	