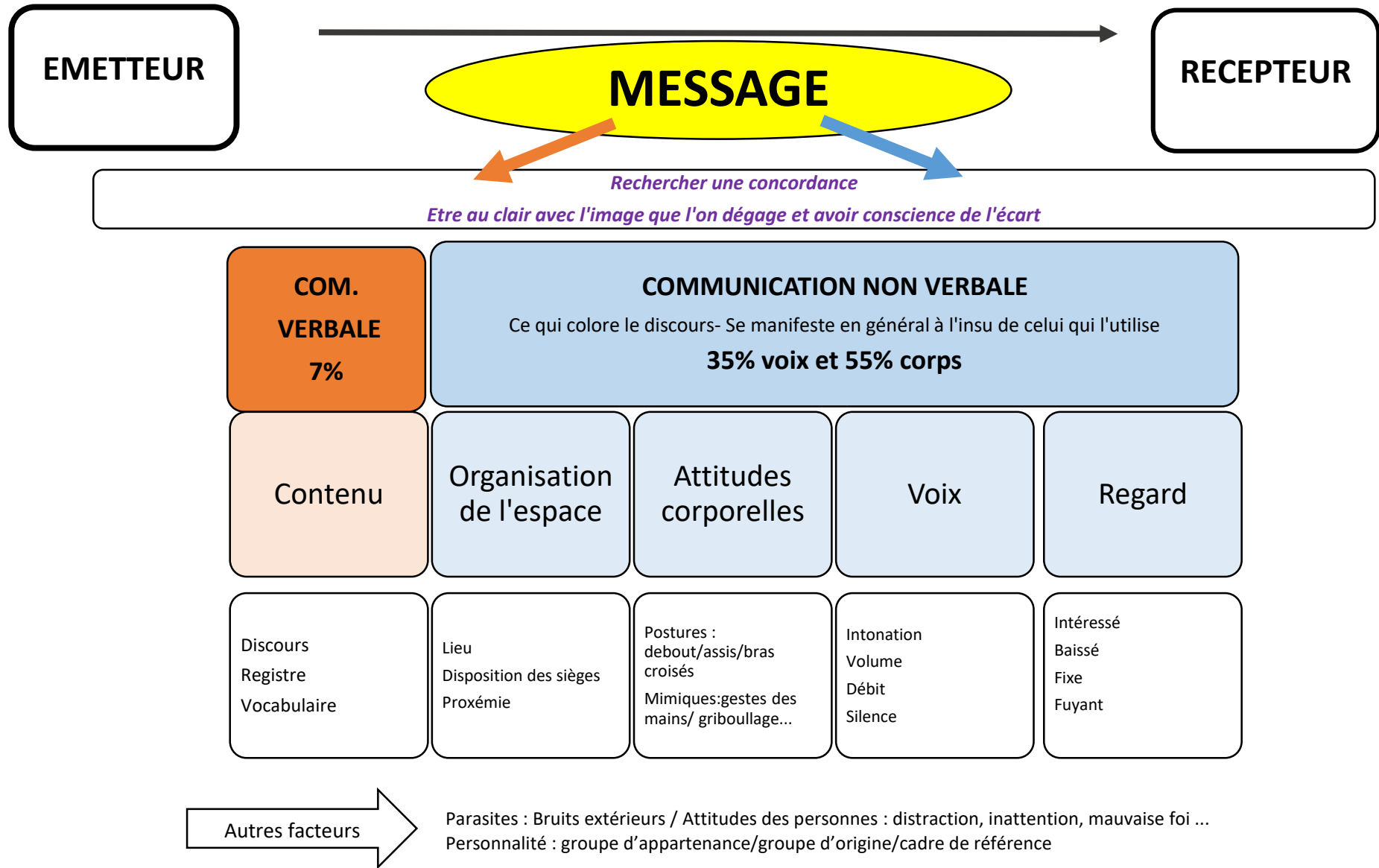


1. LES MECANISMES DE LA COMMUNICATION



2. ENTRER EN COMMUNICATION

Mieux connaître les difficultés courantes à surmonter et les obstacles à éviter		COMPRENDRE la situation telle qu'elle est vécue, porter attention à la personne avant son problème
<i>Réactions culturelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Langue : Niveau de langue /Jargon de l'école Langue maternelle • Inégalité de savoirs • Les manières de vivre • Les préjugés 	SE PREPARER A LA DIFFERENCE AVEC INTERET ... -avoir un regard neuf en permanence -ne pas recevoir l'autre selon un cliché
<i>Les conditions physiques et matérielles : temps et espace</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Moment mal choisi • Manque de temps 	ACCUEILLIR ... -mettre à l'aise : créer un climat de liberté et de sécurité -reconnaître l'autre : le sentiment d'être reconnu prend sa consistance en fonction de l'accueil -un vrai sourire offre la bienveillance plus que toute parole -faire preuve de courtoisie -partir de faits connus par chacun pour amorcer la communication
	<ul style="list-style-type: none"> • Lieu : cadre et ambiance • Inconfort : local bruyant/ lieu de passage avec des allées et venues • Organisation de l'espace : disposition des sièges/ Bureau ou table qui sépare 	
<i>Réactions psycho-affectives</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Stress /Appréhension • Conflits • Routine 	OBSERVER ...ECOUTER ... pour COMPRENDRE -laisser la parole -respecter le rythme de l'autre -montrer un intérêt vrai -observer les réactions non verbales -reformuler : Pour montrer que l'on cherche à comprendre « <i>Si je vous ai bien compris, vous pensez que ...</i> » Pour récapituler les idées générales Pour faire préciser : répéter un mot clé -faire preuve d' empathie : comprendre le point de vue de l'autre
<i>Attitudes, tendances qui peuvent bloquer la communication</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation : on cherche une interprétation, on fait un diagnostic ⇒ Engendre un sentiment d'incompréhension. • Evaluation : jugement remettant en cause les personnes • Décision : directive, solution autoritaire immédiate. A proscrire sauf en cas d'urgence. • Enquête : on questionne, on cherche à en savoir davantage. A utiliser avec réserve, pour faire préciser une situation. • Soutien : réconfort, encouragement. Un point de départ, à n'utiliser que sur une courte durée. Si prolongé, peut provoquer du découragement. 	

3. L'ENTRETIEN INDIVIDUEL AVEC LES PARENTS

Pistes pour une communication positive



Pour une écoute active dans le cadre professionnel :

- Accueillir le point de vue de l'autre (entendre et accepter les points de divergence) ;
- Chercher à comprendre plutôt qu'à interpréter
- Faire preuve d'empathie (essayer de comprendre sans juger les attitudes et les émotions de ses interlocuteurs).

Pour une communication non-verbale bienveillante :

En toute situation, essayer d'adopter une posture accueillante (visage ouvert, etc.).

Inviter les familles

Dans l'invitation écrite, devraient apparaître les éléments suivants :

- l'objet de la prise de contact
- la date de la rencontre, l'horaire et le lieu (définir un temps dédié de .. à ..)

→ Tenir compte des contraintes des parents dans la proposition des dates et des horaires pour les rencontres ;

→ Inviter les deux parents (cahier de liaison, courriel, affichage, etc.).

→ Si une autre personne que l'enseignant est présente à la rencontre, l'enseignant en informe le parent.

→ Le directeur peut jouer un rôle de médiateur dans certaines situations.

Parents allophones,
non familiers de
l'écrit : penser à
adapter le moyen
de communication

Préparer l'entretien

- L'accueil : penser l'organisation de l'espace pour en faire un endroit accueillant
- Le déroulé :

Se noter succinctement les points à aborder avec les familles

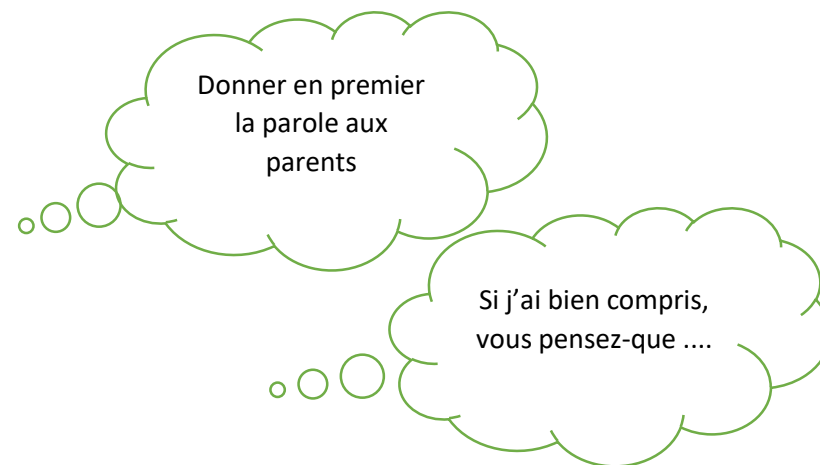
Choisir les supports (carnet de suivi, classeurs, cahiers, notes de l'enseignant) qui alimenteront les échanges.

Avoir prévu des pistes qui évolueront en fonction de l'échange avec les parents.

La disposition
favorisera-t-elle les
échanges ?

Conduire l'entretien

- **Introduire l'entretien par un mot de bienvenue**, des remerciements.
- **Laisser la parole aux parents**
 - Poser des questions ouvertes pour les inciter à s'exprimer.
Par exemple : « Comment Nathan parle-t-il de l'école ? Que vous raconte-t-il ? »
- **Etre à l'écoute**
 - Favoriser le développement du point de vue du parent par des relances, des reprises pour montrer que l'on cherche à comprendre
 - S'interdire tout questionnement qui déborderait de la sphère scolaire
- **Prendre la parole à son tour**
 - Commencer par des propos positifs sur l'enfant
 - Adopter un langage accessible (éviter le jargon)
- **Parler des progrès** : mettre en évidence le parcours de l'enfant, son cheminement dans les apprentissages ;
- **S'appuyer sur des faits observables** ; si c'est le cas, aborder les obstacles rencontrés par l'enfant pour envisager ensemble des perspectives.
- **Associer le parent** : "On va essayer ensemble de comprendre la situation de votre enfant".
- Ne pas hésiter à exprimer ses doutes et son propre questionnement « Je ne sais pas mais nous pouvons y réfléchir ensemble »
- Rester calme en toute circonstance et garder une attitude professionnelle (éviter les familiarités, les jugements).
- Si le parent conteste l'enseignant : rester centré :
 - sur l'intérêt de l'enfant
 - la recherche de solutions plutôt que les problèmes
 - s'appuyer sur les textes institutionnels
- **Faire des propositions constructives** - Eviter l'injonction, suggérer d'autres manières de faire : "Et si vous... ?".
- **En fin d'entretien**, récapituler ce qui a été dit ou décidé.
- **Conclure** en donnant une dernière fois la parole aux parents



A l'issue de l'entretien

Garder une trace (pour l'enseignant) : points saillants, questions, propositions, décisions, perspectives.

Bibliographie – Sitographie pour aller plus loin

- **Communiquer avec les parents pour la réussite des élèves**, Benjamin Chemouny, Ed. Retz, 2014
Un livre illustré offrant des pistes innovantes pour améliorer la communication et la qualité des relations entre les différents partenaires de l'école.
- **Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs**, Marshall B Rosenberg, Ed La découverte, 2016
- [Les entretiens individuels enseignants-parents-IFE : un dispositif institutionnalisé](#), Ifé centre Alain Savary
Des extraits vidéo d'entretiens individuels et leur analyse par l'enseignante pour une mise en évidence de gestes professionnels.
- Café pédagogique : [Dix conseils pour bien gérer les relations parents-enseignants](#)
- Le dossier *Pour un dialogue réussi enseignant-parents / parents-enseignant*, édité par le ministère en octobre 2015
<http://media.education.gouv.fr/file/90/1/2901.pdf>
- **Communiquer avec les parents**, un dossier du groupe maternelle 67, 2016 (Recommandations générales -Exemples d'invitation- Exemple de communication orale à la réunion de rentrée ..

Sources : Vivre la communication, Colette Bizouard-Communiquer avec les parents, GM 67- Communiquer avec les parents pour la réussite des élèves-B Chamouny.