

L'exploration des stratégies de communication visant à un entretien positif et constructif entre les parents et le corps enseignant

---

Formation primaire

**Mémoire de Bachelor de : Perrine Marchese**

**Sous la direction de : Benoit Gogniat**

**La Chaux-de-Fonds, avril 2020**

## **Remerciements**

Tout d'abord, je tiens à remercier ma famille qui m'a accompagnée et encouragée lors de la rédaction de ce mémoire et plus spécialement mon grand-papa pour ses nombreuses relectures.

Je remercie aussi Benoit Gogniat pour son soutien, ses conseils et sa disponibilité qui m'ont permis d'avancer et d'organiser au mieux mon travail.

Un grand merci aux enseignantes qui se sont montrées volontaires pour participer à cette recherche. Sans elles, rien n'aurait été possible !

## Résumé

Ce travail aborde les stratégies de communication lors des entretiens avec les parents d'élèves. C'est lors de mes différents stages que je me suis aperçue que les entretiens avec les parents étaient une contrainte pour certaines enseignantes et certains enseignants. De plus, je ressentais moi-même une grande crainte en pensant à mes futurs entretiens. « Est-ce qu'ils trouvent que je suis une bonne enseignante ? » ou encore « Est-ce qu'ils m'apprécient bien ? ». Je me posais ces questions et c'est pour cela que je me suis dirigée vers ce thème.

La problématique que j'ai élaborée dans ce travail explore les différents aspects théoriques sur les entretiens avec les parents et sur la communication. Un retour dans le passé avec un bref historique a été fait pour comprendre l'évolution de la place des parents dans l'école.

J'ai donc voulu connaître le ressenti et les expériences vécues de différentes enseignantes et de différents enseignants de l'espace BEJUNE. Pour cela, j'ai formulé plusieurs hypothèses qui m'ont permis de guider ma récolte de données lors de focus groups.

Tous les résultats m'ont permis d'établir des liens entre mes hypothèses et la littérature posée lors de la problématique.

## Cinq mots clés :

- Rôle
- Entretien difficile
- Stratégies de communication
- Attentes divergentes
- Entretien parent/enseignante et enseignant

## Liste des figures

Figure 1 : l'accueil lors des entretiens.....	12
Figure 2 : mesures d'accompagnement .....	36

## Liste des tableaux

Tableau 1 : mots-clés .....	22
Tableau 2 : question n°1 cycle 1 .....	24
Tableau 3 : question n°1 cycle 2 .....	25
Tableau 4 : question n°2 cycle 1 .....	25
Tableau 5 : question n°2 cycle 2 .....	26
Tableau 6 : question n°3 cycle 1 .....	26
Tableau 7 : question n°3 cycle 2 .....	27
Tableau 8 : question n°4 cycle 1 .....	28
Tableau 9 : question n°4 cycle 2 .....	29
Tableau 10 : question n°5 cycle 1.....	30
Tableau 11 : question n°5 cycle 2.....	30

## Liste des annexes

Annexe 1: feuille d'échantillonnage.....	XLIII
Annexe 2 : code d'éthique.....	XLIII
Annexe 3 : feuille des questions mise à disposition .....	XLIII

## Table des matières

<b>Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 1.     <i>Problématique</i> .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1     Définition et importance de l'objet de recherche.....</b>	<b>3</b>
1.1.1   Raison d'être de l'étude .....	3
1.1.2   Présentation du problème.....	4
1.1.3   Intérêt de l'objet de recherche.....	5
<b>1.2     État de la question.....</b>	<b>6</b>
1.2.1   Bref historique .....	6
1.2.2   Partenariat enseignante et enseignant /parents .....	6
1.2.3   La communication .....	8
1.2.4   Que dit le Réseau Pédagogique Neuchâtelois ? .....	10
<b>1.3     Question de recherche et objectifs / hypothèses de recherche.....</b>	<b>13</b>
1.3.1   Identification de la question de recherche .....	13
1.3.2   Objectifs et hypothèses de recherche.....	13
<b>Chapitre 2.     <i>Méthodologie</i> .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1     Fondements méthodologiques.....</b>	<b>15</b>
2.1.1   Type de recherche .....	15
2.1.2   Type de démarche .....	16
2.1.3   Type d'approche .....	16
<b>2.2     Nature du corpus.....</b>	<b>17</b>
2.2.1   Collecte de données .....	17
2.2.2   Public et protocole de recherche .....	18
2.2.3   Questions.....	19
<b>2.3     Méthodes et/ou techniques d'analyse des données .....</b>	<b>20</b>
2.3.1   Transcription.....	20
2.3.2   Traitement et méthode d'analyse .....	20
<b>Chapitre 3.     <i>Présentation et interprétation des résultats</i>.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1     Remarques liminaires .....</b>	<b>21</b>
<b>3.2     Présentation des résultats .....</b>	<b>21</b>
3.2.1   Comment vous sentez-vous avant un entretien avec les parents ? Décrivez votre sentiment.....	24

3.2.2	Durant votre formation, avez-vous appris à parler avec les parents ? si non, comment avez-vous appris ? .....	25
3.2.3	Comment gérez-vous les questions non-scolaires (sommeil, jeux vidéo, vie familiale), sortez-vous de votre rôle d'enseignante ? .....	26
3.2.4	Comment annoncez-vous des mauvaises nouvelles ? Êtes-vous claires ou utilisez-vous une approche plus douce / plus progressive ? .....	28
3.2.5	Comment faites-vous pour faire de ce moment un moment agréable / de plaisir pour les deux parties ? .....	30
<b>3.3</b>	<b>Analyse des résultats .....</b>	<b>32</b>
3.3.1	Les quatre mots-clés.....	35
3.3.2	Les règles du RPN.....	36
<b>3.4</b>	<b>Bilan des résultats .....</b>	<b>38</b>
<b>Conclusion .....</b>		<b>40</b>
<b>Références bibliographiques .....</b>		<b>42</b>

## Introduction

Je n'ai pas choisi ce thème au hasard. Durant ma formation, j'ai appris énormément d'éléments théoriques ce qui m'a permis de prendre confiance en moi et en mon enseignement. Cependant, en arrivant à la fin de ma formation, le sujet des parents me questionnait toujours autant. « Est-ce qu'ils trouvent que je suis une bonne enseignante ? », « Est-ce qu'ils m'apprécient bien ? », « Est-ce qu'ils parlent de moi en dehors de l'école ? ». Toutes ces questions étaient dans ma tête et j'en venais à avoir peur du jour où j'allais devoir rencontrer un parent d'élève. C'est évidemment la partie du métier que j'appréhendais le plus. J'avais l'impression que tout se jouait lors des entretiens annuels.

La Haute-École Pédagogique forme les enseignantes et les enseignants de demain tout en les protégeant durant la pratique professionnelle. On se retrouve dans une classe à rencontrer des parents, mais nous savons que l'école est derrière nous pour nous soutenir, nous appuyer. Une fois arrivés dans la « cour des grands », c'est-à-dire une fois que nous devenons des professionnels certifiés, nous nous retrouvons seuls (même si la direction est là en cas de besoin) face à nos parents d'élèves. J'ai décidé de faire ce travail afin de me sentir mieux armée pour cette rencontre.

Pierre Périer (2012, p.85) nous dit « Historiquement, les parents ont longtemps été tenus à l'écart de l'école, mais sans que cette distance ne fasse problème. » Il est vrai qu'à l'époque les parents n'avaient pas le même rôle à jouer qu'aujourd'hui, loin de là. Ils étaient clairement tenus à l'écart alors que de nos jours, les parents sont des piliers fondamentaux de l'école. C'est ce changement qui m'a réellement intéressé ; « Comment est-ce que les parents ont pu passer d'inconnu à l'école à réel acteur de celle-ci ? ».

Dans la partie intitulée « problématique », je définis l'historique de l'école, ce qui était différent d'aujourd'hui, le partenariat enseignante et enseignant/parent et la communication lors des entretiens. Cette partie définit le cadre et présente ce qui a été déjà étudié sur ce sujet par différents auteurs. Je définis aussi ma question de recherche qui sera le cœur de ce travail.

La partie « méthodologie » explique les fondements méthodologiques de cette recherche et le protocole de récolte de données. J'ai pu ensuite poser les différentes questions que j'allais demander aux enseignantes volontaires.

Enfin, la présentation des résultats et l'analyse de ceux-ci sont les points centraux de ce travail. C'est dans ces chapitres que nous prenons connaissance des propos des enseignantes interrogées et que nous arrivons à faire des liens avec ce qui a été dit dans la problématique.

Après avoir lu de la littérature sur ce thème, rencontré des enseignantes pour discuter des entretiens avec les parents et analysé mes résultats, je me sens beaucoup plus « armée » à rencontrer des parents d'élèves. J'ai rempli mon bagage de connaissances grâce aux différentes expériences et aux manières de faire des enseignantes et grâce aussi à toute la littérature étudiée. Ce travail m'a permis de m'enrichir sur un sujet qui m'était très sensible et cela est très précieux pour moi.



# Chapitre 1. Problématique

En réalité, je n'ai pas rencontré de difficulté à poser la problématique de cette recherche car c'est un thème qui me parle énormément. Le fait d'être stressée à l'idée de devoir faire face à des parents d'élèves m'a permis de m'identifier à toutes les lectures que j'ai pu faire.

## 1.1 Définition et importance de l'objet de recherche

### 1.1.1 Raison d'être de l'étude

Le corps enseignant et les parents d'élèves sont des acteurs nécessaires à la vie scolaire d'un enfant. Créer une relation solide entre ces deux protagonistes permet d'en tirer profit pour un élève et pourtant cela n'est pas si facile. Michel Claes et Judith Comeau (1996) nous disent que les enseignantes et enseignants ont parfois une représentation négative du rôle de parents dans la vie scolaire de l'enfant. Les enseignantes et enseignants ont tendance à penser que les parents abandonnent leurs fonctions éducatives pour s'en remettre à l'école. Alors que les parents ont parfois une vision très négative de l'école, il arrive qu'ils mettent en cause le système scolaire. C'est souvent ces représentations de chacun qui sont au cœur du conflit.

Montandon (1994) parle de malentendu entre les parents et le corps enseignant. D'un côté, les enseignantes et les enseignants reprochent aux parents de ne pas assez s'occuper de la vie scolaire de leur enfant et du fonctionnement de l'école ou de la classe. Tandis que de l'autre côté, quand les parents s'investissent et posent des questions, on leur reproche d'être trop envahissants. En communiquant d'une façon adéquate, l'enseignante et l'enseignant permettent d'entretenir la relation et d'intégrer les parents dans le processus.

Au sujet de la communication, Chemouny (2014, p.18) nous dit que l'on communique mieux lorsque l'on a conscience des attentes de notre interlocutrice ou interlocuteur. D'où l'intérêt d'écouter et de comprendre la personne en face de nous. Cependant, connaître les attentes du parent ne fait pas encore tout, il faut encore savoir comment communiquer.

Voilà ce qu'il a défini comme étant les attentes de chaque partie :

Les parents souhaitent :

- être accueillis par des enseignants disponibles et à l'écoute
- ne plus se sentir jugés et culpabilisés
- du respect permettant à tous de se sentir sur un pied d'égalité
- des précisions sur la vie quotidienne à l'école

- des informations précises sur les progrès et les difficultés des enfants

Les enseignants souhaitent :

- ne pas être la cible de reproches
- ne pas être obligés de se justifier sur leurs choix pédagogiques
- de la confiance et de la reconnaissance
- de l'aide pour le travail scolaire
- de l'aide pour les sorties (accompagnement à la piscine ou à la patinoire par exemple) (Chemouny, 2014, p.18)

Dans cette recherche, l'entretien avec les parents est lié avec la communication, car cette dernière est à la base d'une bonne relation entre parents et enseignante et enseignant.

« Les meilleurs enseignants, et les plus efficaces sont ceux qui communiquent fréquemment et régulièrement avec toutes les parties prenantes ». (Whitaker, T. & Fiore, D., 2013, p.43).

### **1.1.2 Présentation du problème**

La problématique de cette recherche est centrée sur les entretiens entre les enseignantes et les enseignants et les parents. Ces acteurs ont des représentations souvent négatives d'un côté comme de l'autre. Alors comment agir pour bien faire ? Ces représentations de chacun peuvent être un frein à une ouverture d'esprit.

Il est bien connu qu'autant le corps enseignant que les parents appréhendent parfois ces rencontres et pourtant il n'existe pas de manuel afin de savoir exactement comment communiquer durant de tels entretiens. Que dire et comment le dire pour ne pas offenser notre interlocuteur ? La communication n'est pas un problème que l'on retrouve uniquement chez les enseignantes et enseignants, c'est un problème de société. Nous ne savons plus comment communiquer sans blesser l'individu en face de nous. Lorsque ce problème intervient dans un milieu professionnel, il est d'autant plus important de le traiter.

Cette relation est basée sur le principe de la responsabilité partagée, c'est-à-dire que les interlocuteurs doivent travailler dans le même sens dans l'intérêt de l'enfant en question. Cette collaboration doit être entretenue des deux côtés et non dans un sens uniquement. Il faut que les deux parties se sentent comprises et écoutées, c'est pour cela que la communication joue un rôle crucial dans cette recherche. Durant ces entretiens et durant l'année scolaire, les enseignantes et enseignants aimeraient savoir ce qui questionne les parents, mais sans avoir à le demander. (Payet & Chartier, 2014)

Ce qui est paradoxal dans ce genre de rencontre, c'est que les enseignantes et enseignants voient d'un mauvais œil le silence des parents. Pour eux, ce dernier signifie que les parents ne s'intéressent pas au parcours scolaire de leur enfant. Alors que de l'autre côté, les enseignantes et enseignants n'apprécient pas quand les parents parlent trop, car ils n'arrivent pas à maîtriser leurs paroles. Selon Payet (2014), ils ont autant peur du fond que de la forme, c'est-à-dire qu'ils ne savent pas ce qui va être dit et qu'ils trouvent qu'ils ne devraient pas intervenir sans y être invités. Ceci serait un autre angle de recherche, mais on peut aussi se demander si les parents pensent la même chose, Est-ce qu'ils ont peur que le corps enseignant parle autant sur le fond que sur la forme ?

### **1.1.3 Intérêt de l'objet de recherche**

Comme dit auparavant, la relation entre parents/enseignante et enseignant est au cœur de beaucoup de questionnements, d'un côté comme de l'autre. Cette relation a tendance à faire peur et pourtant elle est inévitable dans le parcours scolaire d'un enfant. Chaque acteur de l'enseignement doit, chaque année, faire face à de nouveaux parents, cela fait partie de sa profession. C'est pour cela que je trouve essentiel de ne pas laisser de côté cette relation si importante.

Certes les cours des sciences de l'éducation nous donnent des pistes sur comment construire cette relation et comment accueillir les parents, mais je souhaite aller encore plus loin.

En stage, j'ai pu remarquer que les entretiens avec les parents étaient source de stress et n'étaient pas souvent un moment de plaisir. C'est aussi pour éviter cette crainte lors de ma future carrière que je souhaite en apprendre plus sur ce partenariat. En tant que future enseignante, je serai amenée à conduire des entretiens et je souhaite avoir tous les bagages possibles afin d'être en mesure de construire une meilleure relation. Cette recherche pourrait donner des pistes d'action sur la communication avec les parents, mais aussi avec les collègues voir les élèves eux-mêmes.

Pour moi, les parents sont très importants dans la vie scolaire d'un enfant. J'aimerais démontrer ma représentation de cette importance à travers l'image d'un Rubik's triangulaire (Pyraminx). Chaque face représenterait un acteur de l'école (enseignante ou enseignant, élève, parents et direction). Si on bouge une des faces, c'est l'ensemble qui bouge. L'école c'est la même chose ! C'est ensemble en créant des relations solides que l'on arrive à faire de bonnes choses. On peut mélanger toutes les faces afin de trouver des solutions, mais finalement, tout est remis dans l'ordre. Chacun repart avec sa propre identité.

## **1.2 État de la question**

### **1.2.1 Bref historique**

Les parents n'ont pas toujours eu la place qu'ils ont aujourd'hui au sein de l'école. Dans les années 1950, les parents devaient être tenus à l'écart de l'école. Cette dernière était un endroit fermé et réservé au corps enseignant et aux élèves. Pour les familles, ce milieu était totalement inconnu. On ne savait pas vraiment ce qu'il s'y passait. Les parents rencontraient les enseignantes et les enseignants de leur enfant seulement lors de rares occasions. Ces rencontres se déroulaient « dans un cadre défini, voire ritualisé, et rarement « pédagogique » ». (Queiroz, 2000, p.41)

Selon Honoré (1974, p.18), c'est dès 1968 que les parents ont été appelés à entrer dans l'école. C'est les enseignantes et enseignants qui les appelaient et ils y répondaient positivement.

Durant les années qui ont suivies, cette relation a évolué pour une seule raison : la lutte contre l'échec scolaire. Les enseignantes et les enseignants se sont dit qu'inclure les parents d'élèves pourrait avoir un impact positif sur la réussite scolaire. Les parents se sont donc retrouvés véritables acteurs de la vie scolaire de leurs enfants. Depuis les années 2000 en Suisse, les parents sont encouragés à demander une rencontre avec l'enseignante ou l'enseignant concerné et non uniquement d'attendre l'entretien annuel.

De nos jours, les parents sont de réels acteurs de l'école primaire. Selon le site du réseau pédagogique Neuchâtelois <https://portail.rpn.ch/parents/eco-fam/Pages/Accueil.aspx>, les parents ont un rôle important à tenir qui est presque à la hauteur de celui du corps enseignant et des autorités scolaires. Voici comment le réseau pédagogique Neuchâtelois nous définit les devoirs des parents :

- « Veiller à ce que leur enfant fréquente régulièrement l'école aux horaires déterminés.
- Être des partenaires de l'école en vue de soutenir les apprentissages de leur enfant.
- Participer aux entretiens auxquels ils sont conviés. »

En établissant cette liste « d'obligations », l'école affirme cette volonté de faire des parents des réels protagonistes. À travers ce bref historique, on peut voir un grand changement d'organisation et de mentalité.

### **1.2.2 Partenariat enseignante et enseignant /parents**

Tout d'abord, il me semble important de définir le terme de partenariat. Le dictionnaire Larousse le définit comme tel : « Système associant des partenaires sociaux ou économiques,

et qui vise à établir des relations d'étroite collaboration ». Dans cette recherche, c'est le système scolaire qui lie les enseignantes et enseignants aux parents d'élèves afin de créer une relation visant à une étroite collaboration.

L'article de Marie Chartier et Jean-Paul Payet (2014) a retenu mon attention pour son explication du rôle professionnel de l'enseignante et enseignant dans l'entretien entre le corps enseignant et les parents. Les institutions scolaires demandent aux enseignantes et enseignants une certaine ouverture aux autres, d'informer les différents acteurs et de les intégrer. La forme de travail de ces derniers devient alors collective et publique vu qu'ils doivent travailler avec d'autres parties. C'est de là que commence ce fameux partenariat. En situation d'échec scolaire, ce partenariat peut s'avérer très utile pour mettre en place une remédiation nécessaire. À l'inverse, quand tout va bien pour un élève, la relation parents/enseignante et enseignant sert de prévention à l'échec. L'enseignante et l'enseignant ne peuvent plus se contenter de travailler seuls.

Concernant les entretiens individuels, les directions scolaires disent que les enseignantes et enseignants doivent voir au moins une fois ou deux par année les parents d'élèves. Le but de ces entretiens est de communiquer aux parents les résultats scolaires et le comportement de leur enfant . Quand il s'agit d'entretiens relatifs aux enfants ayant des fragilités, les enseignantes et enseignants les redoutent énormément. Ces rencontres sont les rares moments où ils échangent sur le travail qui est fait au sein de l'école.

Pour le corps enseignant, ce qu'il se passe à la maison devient alors intéressant pour pouvoir trouver la cause de certaines difficultés scolaires. Ils questionnent les parents sur le mode de vie de l'élève ; sommeil, jeux vidéo, langue parlée à la maison, loisirs, alimentation. Ces thèmes ne sont pas choisis au hasard, ces derniers sont reconnus par les institutions scolaires. Cependant, les enseignantes et enseignants sont souvent très mal à l'aise de questionner les parents sur ces sujets. Ils ont l'impression de faire intrusion dans la vie privée des familles. Il est essentiel de garder à l'esprit, que l'enseignante et l'enseignant doivent rester dans leurs rôles de professionnels. S'ils questionnent les parents sur la vie privée c'est pour essayer de mieux comprendre une situation particulière. Alors que du côté d'une partie de parents, cette intrusion est consentie et même agréable, car elle permet de recevoir des conseils d'une personne extérieure.

Les entretiens sont aussi là pour pouvoir donner des pistes d'action. Les enseignantes et enseignants peuvent donner des conseils sur le domaine de l'apprentissage dans la vie familiale, par exemple donner des noms de jeux éducatifs qui peuvent être faits à la maison. Lorsqu'il faut proposer des pistes d'actions à mettre en place au sein de l'école, ils peuvent faire venir la directrice ou le directeur et/ou les autres acteurs éducatifs (logopédiste,

psychomotricienne, psychomotricien, etc...) afin d'avoir un soutien pour leur proposition. Les enseignantes et enseignants se sentent ainsi plus sereins lorsqu'ils ne sont pas seuls à prendre une décision.

Du côté des parents, ils n'hésitent pas à faire part de leurs inquiétudes et de leurs difficultés. Ils se sentent parfois dépassés par le travail scolaire et c'est durant ces entretiens qu'ils peuvent se confier sur leurs craintes et leurs espoirs. L'enseignante et l'enseignant peuvent alors faire preuve d'humilité, mais il est important de signaler aux parents que cela sort de leur rôle et qu'ils n'ont pas forcément les compétences nécessaires pour y faire face.

Duru-Bellat et Van Zanten (2006, p.164) nous disent : « Constaté une intensification du suivi familial de la scolarité, afin de maintenir l'effort scolaire de l'enfant dans la durée, de l'aider à soutenir la concurrence avec les autres et ainsi de mieux se placer sur le marché scolaire et professionnel. » Avant les vacances d'été, on peut observer dans les rayons des supermarchés des cahiers de vacances. C'est justement grâce à l'investissement des parents dans l'école qu'il existe de tels ouvrages. Le but étant de continuer à baigner l'enfant dans un milieu scolaire et ceci même en vacances.

En définitive, le but de ces entretiens est de réussir à communiquer les résultats aux parents et surtout, de trouver un accord lorsqu'une décision doit être prise. Les parents doivent sortir de ces rencontres en ayant compris ce que l'enseignante et l'enseignant ont dit et en ayant pleinement conscience du parcours scolaire de leur enfant.

### **1.2.3 La communication**

Carré (1998, p.11), nous définit la communication comme un terme étant polysémique. Étymologiquement, *communico* signifie mettre en commun, partager et entrer en relation. L'idée d'échange est donc à la base de la communication.

« La communication est au cœur de toute relation et il convient de s'interroger sur ce qu'elle représente en vue de développer une coopération efficace avec les familles. » Chemouny (2014, p.26).

Les enseignantes et enseignants reconnaissent que, durant ces entretiens, ils parlent plus que les parents. La discussion est souvent orchestrée par le corps enseignant afin d'éviter des moments désagréables. Ils aiment pouvoir contrôler la totalité de l'entretien. (Chartier, Rufin & Pelhate, 2014, p.44-45)

Lorsque les enseignantes et enseignants informent les parents des résultats scolaires, ils n'utilisent pas seulement la parole, mais ils illustrent leurs propos avec des supports, des fiches, des objectifs ou encore des évaluations. Plus les résultats sont mauvais, plus les

enseignantes et enseignants rencontrent des difficultés à les présenter. Marie Chartier, Diane Rufin et Julie Pelhate (2014, p.41-42) nous parlent de deux stratégies qui ont pour but de rendre « flou » le jugement scolaire. La première consiste à « moduler la présentation des résultats ». Soit l'enseignante et l'enseignant exposent les difficultés en valorisant les progrès afin d'alléger la nouvelle, soit ils dramatisent et insistent sur la difficulté. Ces derniers font cela dans le but d'alerter les parents. La deuxième stratégie consiste à utiliser des termes techniques, par exemple en parlant de dimensions cognitives des apprentissages. Certes ces deux stratégies permettent de rendre le problème moins voyant, mais les parents ont beaucoup de mal à comprendre et cela instaure une incompréhension. En réalité, les parents, bien souvent, savent où l'on veut en venir. C'est pour cela que l'enseignante et l'enseignant ont meilleur temps d'être clairs et ne pas atténuer le problème.

Les enseignantes et enseignants ajustent leurs propos en fonction des réactions des parents qu'ils ont en face d'eux. Parfois, ils doivent argumenter pour prouver le bien-fondé de leurs actions dans le but que les parents adhèrent à ces propositions. Les enseignantes et enseignants peuvent faire part d'une certaine empathie : « ça me fait mal de le voir comme ça ». Cette méthode permet de faire comprendre aux parents qu'ils ont un intérêt en commun : le bien-être de l'enfant en question. Les enseignantes et enseignants peuvent aussi être honnêtes et avouer leurs limites. En disant cela, ils essaient de faire comprendre qu'ils ont besoin d'aide dans une telle situation.

#### *Moment de parole des parents*

Les enseignantes et enseignants intègrent les parents dans ces entretiens en utilisant des formules comme « n'hésitez pas à poser des questions ». Cette simple phrase permet d'instaurer une certaine confiance entre les deux acteurs et permet ainsi de faire de cet entretien un réel échange. Les enseignantes et les enseignants sont aussi soucieux de s'assurer que les parents comprennent tout ; « avez-vous des questions ? », « comprenez-vous ce que je dis ? ». La reformulation est un bon outil pour vérifier si les parents ont compris ce que l'on a dit. Cela peut se faire en posant la question ; « pouvez-vous me dire ce que vous avez compris ? » par exemple.

#### *Séquençage de l'entretien*

La formule citée au-dessus « avez-vous des questions ? » permet de délimiter l'entretien. Elle permet de clôturer un thème et donner le signal que l'on va changer totalement de sujet par exemple. Ensuite, le fait de demander « vous avez autre chose à ajouter ? » sert à montrer aux parents que l'entretien touche à sa fin et que s'ils ont autre chose à dire c'est le dernier moment pour le faire. (Chartier, Rufin & Pelhate, 2014, p.45-46)

### *Deux types de questions*

Il existe la question intermédiaire. Elle sert à faire parler sans demander une réponse précise. Par exemple « comment ça se passe à la maison ? » permet d'en savoir plus en laissant le champ libre pour y répondre. Cette question donne l'opportunité aux parents de participer à l'échange.

L'autre type de question est la question ciblée pour situer le problème. Comme son nom l'indique, elle permet d'apprendre quelque chose. Elle est souvent utilisée pour questionner les parents sur des thèmes précis : la langue parlée à la maison, le sommeil, les jeux vidéo ou encore les loisirs. Les enseignantes et les enseignants confirment leurs hypothèses à travers ce type de question. Il arrive parfois que les parents donnent des réponses trop privées. Dans ce cas de figure, le corps enseignant est souvent mal à l'aise et ne sait pas quoi répondre. Il en arrive à ignorer ce qu'il a été dit et de ne pas réagir. En faisant cela, les enseignantes et les enseignants créent une sorte de tension, car en ne répondant pas, ils laissent aux parents un sentiment de non-écoute. Dans ce cas-là, l'enseignante et l'enseignant ne devraient pas se gêner d'avouer que cela est hors de son champ de compétence et qu'il aimerait se reconcentrer sur le vif du sujet. (Chartier, Rufin & Pelhate, 2014, p.46-47)

### *Observer et écouter à l'image du vieux hibou*

Dans leur livre *Interagir avec les parents de vos élèves* (p.49), Whitaker et Fiore (2013) font une belle métaphore sur la façon d'entretenir la relation avec les parents. La voici :

« Un vieux hibou vivait dans un chêne

Plus il observait, moins il parlait

Moins il parlait, plus il écoutait

Pourquoi n'agissons-nous pas comme cet oiseau sage ? »

Ce message pourrait nous aider à faire face aux parents. Trop souvent, le corps enseignant pense qu'il est là pour trouver des solutions alors qu'il y a des situations où il devrait juste être là pour écouter ce que racontent les parents. Écouter nous permet d'apprendre à connaître notre interlocutrice ou interlocuteur ce qui permet de créer une relation solide basée sur la confiance.

## **1.2.4 Que dit le Réseau Pédagogique Neuchâtelois ?**

Le Réseau Pédagogique Neuchâtelois (RPN) définit l'entretien comme un acteur dans l'établissement de la confiance entre le cercle familial et l'école. Le RPN (2017, p.3) nous dit aussi que l'entretien avec les parents a des objectifs spécifiques :



- développer des contacts constructifs entre l'école et la famille;
- échanger des informations au sujet de l'élève et de l'école ;
- informer les parents de la progression des apprentissages de l'élève ;
- aborder en commun certains problèmes qui pourraient être rencontrés ;
- présenter des pistes entreprises ou à entreprendre à l'école en vue de soutenir l'élève dans sa progression des apprentissages ;
- favoriser la collaboration entre l'enseignant et les parents en matière éducative.

Globalement, ces objectifs tournent autour du partenariat enseignant et enseignant/parents qui est défini au point 1.2.2. Comme nous pouvons le voir à travers ces buts, l'entretien a un réel enjeu dans la scolarité d'un enfant, ce n'est pas juste une rencontre sans but entre le corps enseignant et le parent.

Dans le guide d'entretien, le RPN nous parle aussi de la préparation que l'enseignante et l'enseignant doivent faire en amont de l'entretien. Tout d'abord, ils doivent s'organiser avec les parents afin de trouver une date. Puis, ils doivent se préparer, c'est-à-dire préparer ce qu'ils vont leur dire et réunir les éléments suivants : des éléments précis d'observation de l'élève, certains travaux de l'élève parmi les plus représentatifs de ses progressions, des travaux significatifs et autres sortes d'évaluation (formative, sommative, autoévaluations, etc.). (Département de l'éducation et de la famille ; service de l'enseignement obligatoire, 2017, p.5)

Le département de l'éducation et de la famille (2017, p.6) a aussi établi une liste de règles à respecter pour que l'entretien se déroule favorablement.

**Se respecter** : l'enseignante et l'enseignant doivent démontrer du respect face aux parents afin de pouvoir créer un lien basé sur la confiance.

**Accueillir** : l'accueil joue un rôle important car il représente les premières secondes de l'entretien et cela peut avoir une incidence sur la suite.

**L'amorce de l'entretien** est souvent délicate, les premières phrases donnant le ton et marquant le climat.

Après avoir remercié les parents de leur présence, les phrases ci-dessous peuvent servir d'amorce et aider à faire baisser la tension éventuelle et vaincre les peurs réciproques:

- Qu'est-ce que votre enfant vous raconte de l'école?
- Votre enfant vient-il volontiers à l'école?
- Comment vous représentez-vous votre enfant à l'école?
- Comment cela s'est-il passé depuis le dernier entretien?
- ...

*Figure 1 : l'accueil lors des entretiens*

**Écouter** : adopter une posture d'écoute est essentiel pour l'enseignante et l'enseignant. Le parent doit se sentir écouté.

**Expliciter** : démontrer des faits et des observations en se basant sur des traces de l'élève.

**Échanger** : accepter que les parents n'aient pas les mêmes idées que l'enseignante ou l'enseignant et prendre en compte ce qu'ils disent.

**Conclure** : pour terminer l'entretien, l'enseignante et l'enseignant récapitulent les points les plus importants de l'entretien afin de faire une synthèse.

**Remercier** : il est important de remercier les parents car ils ont pris du temps pour venir.

## **1.3 Question de recherche et objectifs / hypothèses de recherche**

### **1.3.1 Identification de la question de recherche**

Les diverses recherches effectuées sur ce thème m'ont amenée à me poser plusieurs questions. En effet, les entretiens avec les parents semblent être une réelle source de questionnement de la part des enseignantes et des enseignants. Malgré le fait que le contenu de ces rencontres soit orchestré par les institutions scolaires (informations sur les résultats scolaires, comportement de l'élève, bien-être de l'élève, devoirs), il pose tout de même problème sur la façon de communiquer certains éléments.

Ma question de recherche est donc la suivante :

**« Comment communiquer en étant vrai, respectueux tout en restant dans son rôle d'enseignante et d'enseignant ? »**

En répondant à cette question, j'espère pouvoir trouver les clés d'une communication efficace avec les parents d'élèves.

### **1.3.2 Objectifs et hypothèses de recherche**

Après mes multiples recherches, j'ai envie de mettre en relation les deux éléments suivants ; les entretiens avec les parents et la communication. À la suite de mes lectures des articles sur ces deux thèmes, je souhaiterais les lier pour pouvoir trouver des pistes d'actions, une sorte de manière de faire.

Il est clair qu'il y a beaucoup de théorie sur les entretiens avec les parents, mais je pense que chaque enseignante et enseignant ont une manière d'agir et de penser différente. Il serait donc intéressant de connaître les liens entre, d'une part, ce que les enseignantes et les enseignants font/pensent et, de l'autre part, ce que la littérature dit.

C'est donc en me basant sur les apports théoriques que je souhaite en apprendre davantage et que je peux formuler les hypothèses suivantes :

- a. Les enseignantes et les enseignants ont peur de donner certaines informations, car ils ne savent pas comment le parent va réagir
- b. Les entretiens sont source de stress, car l'enseignante et l'enseignant veulent aussi donner la meilleure image d'eux-mêmes
- c. On n'apprend peut-être pas assez, durant la formation, comment communiquer avec les parents d'élèves
- d. L'expérience du métier nous permet d'être plus à l'aise lors de ces entretiens
- e. Les questions non-scolaires peuvent déranger les enseignantes et les enseignants

Mon objectif principal est de pouvoir acquérir un bagage solide pour pouvoir me sentir en confiance lorsque je vais devoir mener des entretiens avec les parents d'élèves ; il est vrai que j'appréhende beaucoup ce type de rencontre. En sachant comment mieux communiquer et en ayant une bonne attitude face aux parents, j'aurai ainsi les bases nécessaires pour pouvoir construire une relation positive et constructive.

## **Chapitre 2. Méthodologie**

Avant d'écrire ce chapitre, je ne savais pas en quoi consistait une méthodologie. Tous ces termes étaient très vastes pour moi. J'ai découvert cela en lisant plusieurs articles, ce qui fut très enrichissant.

### **2.1 Fondements méthodologiques**

#### **2.1.1 Type de recherche**

La méthode qualitative est une méthode où l'on recherche à expliciter et analyser des phénomènes, qu'ils soient visibles ou non. Ces derniers sont peu mesurables, quantifiables. « Ils ont les caractéristiques spécifiques des « faits humains » » (A. Mucchielli, 1991, p.3). Cette méthode permet de répondre à un objectif de recherche en faisant un recueil et une analyse de données.

Afin de pouvoir atteindre mes objectifs, j'ai procédé à une recherche qualitative. Son but étant de prendre connaissance et de comprendre les expériences personnelles des enseignantes et enseignants lors des entretiens avec les parents, c'est donc ce type de recherche qui était le plus pertinent. J'ai choisi de faire ce choix car mon échantillonnage est trop faible pour une recherche quantitative. Il faudrait demander à une grande partie des enseignantes et enseignants de l'espace BEJUNE afin de pouvoir poser des statistiques et de répondre aux attentes du quantitatif mais nous n'avons pas assez de ressources et surtout pas assez temps pour y parvenir. De plus, le domaine de l'enseignement est plus propice à des analyses de situations.

Les données récoltées ne sont pas quantifiables, elles permettent de mieux cerner le sujet.

En outre, les méthodes qualitatives peuvent être utilisées pour obtenir des détails approfondis et complexes concernant des phénomènes tels que des sentiments, des processus de pensée et des émotions difficiles à extraire ou à étudier à l'aide des méthodes de recherche plus conventionnelles (Strauss & Corbin, 2004, p. 29).

Selon Isabelle Aubin-Auger (2008, p.143), « la recherche qualitative permet de répondre aux questions de type « pourquoi ? » et « comment ? » ». Cette méthode m'a donc permis de répondre à ma question de recherche tout en faisant un travail de compréhension.

### 2.1.2 Type de démarche

Ma démarche est compréhensive puisque j'ai cherché à comprendre comment les enseignantes et les enseignants agissent et communiquent tout en restant dans leurs rôles de professionnels lors d'un entretien avec les parents. Cette recherche se base principalement sur les acteurs (les enseignantes et les enseignants) et leurs expériences/leurs façons de faire. Ce sont eux qui se trouvent au cœur de la recherche.

### 2.1.3 Type d'approche

Il existe trois types d'approches : inductive, déductive et hypothético-déductive.

**L'approche inductive** part de l'observation pour aboutir à une hypothèse, mais qui ne sera pas universelle. Il est donc important de prévoir suffisamment d'observations et dans toujours les mêmes conditions (par exemple ; toujours à la même heure ou dans le même lieu).

**L'approche déductive** part d'une théorie pour vérifier des hypothèses. Cette méthode permet de faire un tri parmi les hypothèses. Contrairement à la méthode inductive, les règles ne sont pas formulées en observant, mais elles sont déjà présentes avant l'observation.

**L'approche hypothético-déductive** consiste à formuler des hypothèses, à recueillir des données puis à analyser les résultats afin de valider ou réfuter les hypothèses faites auparavant.

Pour ce travail, j'ai choisi l'approche hypothético-déductive vu que des hypothèses ont été posées durant la problématique. Les données que j'ai récoltées m'ont permis de les vérifier, et si possible, de les valider partiellement ou entièrement.

## **2.2 Nature du corpus**

### **2.2.1 Collecte de données**

Les données ont été collectées lors de deux *focus groups*<sup>1</sup>. Selon Nikos Kalampalikis, ces derniers sont des « espaces de communications » (2004, p.1). Ils permettent d'y établir des interactions sur un sujet donné. Les *focus groups* sont des discussions de groupes ouverts composés de personnes faisant partie du même groupe social, en l'occurrence dans cette recherche c'est le corps enseignant. Cette homogénéité permet de « capitaliser les expériences de tous les membres ». (Jenny Kitzinger, 2004, p.240)

Selon Jenny Kitzinger (2004, p.240), ces groupes de paroles sont composés, en général, de 4 à 8 personnes. Avec plus de 8 personnes, il devient alors difficile de suivre la conversation.

Le but des *focus groups* n'est pas que les participantes et participants répondent chacun leur tour aux questions posées, mais qu'il y ait un réel échange entre les protagonistes. Cette interaction est précieuse et spécifique à cette méthode. (Nikos Kalampalikis, 2004, p.239)

#### *Le rôle de l'animatrice*

Nikos Kalampalikis (2004, p.41) nous dit que l'animatrice a un rôle important dans les *focus groups*. Elle doit savoir à quel moment elle doit intervenir et à quel moment elle doit rester silencieuse. Pour ma part, j'ai commencé par présenter le code d'éthique (voir annexe 2) lié à cette recherche et demandé aux participantes de le signer. Puis, j'ai expliqué le déroulement de l'échange et le temps à disposition. C'est moi qui étais la gardienne du temps, c'est-à-dire que j'ai dû dire aux personnes présentes quand il fallait passer à la question suivante. Une fois que cela a été fait, j'ai donné le départ de l'échange et encouragé les participantes à discuter entre elles et de ne pas juste donner les réponses souhaitées. J'ai dû aussi m'assurer que tout le monde participe. Je me suis mise en retrait afin de ne pas influencer ou orienter la conversation tout en restant présente pour accomplir ces tâches.

Le fait que j'ai été présente m'a permis de faire une première écoute de ce qu'il s'est dit et de pouvoir observer le langage non-verbal, qui ne sera pas présent dans l'enregistrement.

<sup>1</sup> Les focus groups se disent « groupes de discussion » en français (source : wikipédia)

### *Déroulement*

Les enseignantes<sup>2</sup> étaient autour d'une table et avaient une liste de questions (c.f. 2.2.3. Questions). Elles ont pu traiter les questions dans l'ordre qu'elles le souhaitaient, mais elles ont dû toutes les traiter. Les enseignantes ont interagi entre elles sur chaque interrogation en exprimant leurs expériences personnelles et leurs opinions. Il était important que toutes les enseignantes parlent pour chaque question afin d'avoir l'avis et les expériences de tout le monde. Une limite de 8 minutes était fixée pour chaque interrogation.

### **2.2.2 Public et protocole de recherche**

Les enseignantes sélectionnées pour cette recherche sont des employées de l'espace BEJUNE du cycle 1 et 2. J'ai contacté des enseignantes avec qui j'ai déjà travaillé lors de mes précédents stages. Ce choix m'a permis de délimiter mes recherches afin de trouver des volontaires. Pour trouver des enseignantes, je n'ai pas fait de sélection concernant les cycles d'enseignement, car dans cette profession nous sommes amenés à faire des entretiens avec les parents dans tous les degrés. En revanche, dans la mesure du possible, les entretiens ont été regroupés selon le cycle d'enseignement puisque les exigences ne sont pas tout à fait les mêmes dans les deux cycles (par exemple les évaluations).

À présent, je vais expliquer comment j'ai procédé pour trouver des enseignantes intéressées à participer aux *focus groups*. Étant donné que j'ai effectué sept semaines de co-enseignement dans un collège à Neuchâtel, je me suis dit que c'était plus simple de commencer par demander aux enseignantes de ce collège si elles étaient d'accord d'y participer. J'ai donc créé une feuille (voir annexe 1) où j'expliquais en quelques mots le but de ma recherche et en quoi consistaient les *focus groups*. Sur cette même feuille, les enseignantes ont pu s'inscrire dans un tableau selon leur cycle d'enseignement. Le nombre de lignes du tableau correspondait au nombre d'enseignantes recherchées (cinq max. par cycle). Ce choix était volontaire afin de montrer combien de personnes j'avais besoin et de limiter s'il y en avait plus pour ne pas devoir faire des choix. Je précise aussi qu'un Doodle a été créé afin de pouvoir trouver une date qui allait pour tout le monde. Les enseignantes ont pu aussi lire qu'il fallait compter 45 minutes au maximum pour cette rencontre.

Si je n'avais pas eu assez d'enseignantes volontaires dans ce collège, j'aurais contacté mes anciennes FEEs. J'aurais fait ce choix, car je les connaissais déjà et c'est pour cela que je me serais permis de leur demander.

<sup>2</sup> Le féminin est utilisé car il y a uniquement des femmes qui participent à cette recherche.



### 2.2.3 Questions

Les enseignantes avaient une liste de questions posées sur la table afin de cadrer leur échange. Je me suis chargée de faire attention au temps accordé pour chacune d'entre elles. Comme indiqué plus haut, j'ai laissé maximum 8 minutes de discussion pour chaque question. J'ai mis des alarmes afin d'avertir les participantes que les minutes à disposition étaient écoulées. Les participantes ont été mises au courant de cela et elles savaient que ce n'était pas dans le but de les stresser mais simplement de poser une limite de temps.

Le choix des interrogations s'est effectué après une réflexion des axes principaux de cette recherche. Elles devraient confirmer ou infirmer les hypothèses posées au chapitre 1.3.2.

Voici les différentes questions :

1. Comment vous sentez-vous avant un entretien avec les parents ? Décrivez votre sentiment.
2. Durant votre formation, avez-vous appris comment parler avec les parents ? Si non, comment avez-vous appris ?
3. Comment gérez-vous les questions « non-scolaires » (sommeil, jeux vidéo, vie familiale) ? Sortez-vous de votre rôle d'enseignante?
4. Comment annoncez-vous des mauvaises nouvelles ? Êtes-vous claires ou utilisez-vous une approche plus douce / plus progressive ?
5. Comment faites-vous pour faire de ce moment un moment agréable / de plaisir pour les deux parties ?

Les enseignantes ont reçu ces questions une semaine avant la date des *focus groups* afin de ne pas perdre du temps à les découvrir le jour J. Je n'ai pas demandé aux enseignantes de préparer des textes sur ces questions, mais de juste en prendre connaissance afin de savoir de quoi elles allaient parler.

## **2.3 Méthodes et/ou techniques d'analyse des données**

### **2.3.1 Transcription**

Après avoir enregistré les *focus groups*, je les ai tous écoutés dans leur intégralité. Ensuite, j'ai procédé à une transcription intégrale, c'est-à-dire que j'ai retranscrit mot pour mot ce qu'il s'est dit lors des différents échanges. J'ai utilisé un appareil avec une pédale afin de pouvoir régler la vitesse de diction. Cela m'a beaucoup aidé à écrire tout en écoutant les enregistrements.

Afin de garder l'authenticité du texte, j'ai retranscrit chaque répétition, rire ou encore les erreurs de syntaxe/grammaire. Cette méthode de transcription est de type mécanique. Cependant, j'ai retenu quelques conseils d'Olivier Maulini (2008, p.1) qui nous parle de la transcription non-mécanique.

Selon lui, il est essentiel de rester clair et compréhensif lors de la transcription. Notre texte doit être respectueux pour l'orateur.

Voici les précautions d'Olivier Maulini (2008, p.1) que j'ai voulu retenir :

- i. Remplacer les « Heuuh... ben... » par « Eh bien... » (forme écrite)
- ii. Différencier les questions (en italique) et les réponses (en gras)
- iii. Numéroter les lignes afin de pouvoir s'y retrouver plus facilement

### **2.3.2 Traitement et méthode d'analyse**

Lors des *focus groups*, j'ai fait une liste de mots-clés (qui correspondent à des thèmes) qui sont, selon moi, les plus pertinents. Après avoir retranscrit, j'ai commencé par m'imprégner des textes en les lisant à plusieurs reprises. Puis j'ai analysé en procédant de la manière suivante :

Chaque thème avait sa couleur. Dans les textes, j'ai mis en couleur les passages où je trouvais des informations sur chacun d'entre eux. Cette méthode m'a permis de mieux organiser mon analyse pour la suite car je savais où chercher les informations sur chaque sujet.

Avec ces différents mots-clés, j'ai fait un tableau où j'ai noté ce qui revenait le plus souvent pour chaque sujet. Ce tableau est au cœur de la présentation des résultats. J'ai illustré chaque mot-clé avec les propos des enseignantes puis, je les ai analysés plus finement en me basant sur les propos dits lors des focus groups et sur la problématique.

## **Chapitre 3. Présentation et interprétation des résultats**

Pour moi, la présentation et l'interprétation des résultats sont les parties les plus importantes, car elles reflètent toute la méthodologie mise en place. C'est dans cette dernière partie que je vais pouvoir revenir sur mes hypothèses du début.

### **3.1 Remarques liminaires**

Avant d'obtenir les résultats traités ci-dessous, j'ai dû affronter plusieurs obstacles. Après cinq tentatives de rassemblement afin de faire le focus group pour le cycle 2, je commençais à désespérer. Une des enseignantes volontaires a proposé de le faire avec des enseignantes de son collègue. Cependant, sur les trois enseignantes disponibles, il y en avait une du cycle 1. A priori cela aurait pu être un biais mais au final cela n'a rien changé au niveau du contenu et de la discussion. J'ai donc pris la décision de garder ce focus group afin de pouvoir continuer mon travail.

Je pense qu'il a été difficile de trouver et de rassembler du monde car les enseignantes étaient très occupées et ce travail n'était pas leur priorité. Les enseignantes qui ont répondu présentes sont toutes des personnes avec qui j'ai eu une bonne relation lors de mes différents stages et donc elles se sont senties peut-être « obligées » de me dire oui.

Toutes ces péripéties m'ont fait réfléchir, que ferais-je de différent si c'était à refaire ? La littérature dit qu'un focus group se réalise avec minimum quatre et maximum huit personnes. Pour ma part, j'organiserais un focus group qu'à partir de cinq personnes ce qui me donnerait une marge si une des enseignantes annulait. Je pense aussi qu'il est important de s'y prendre tôt afin de ne pas devoir le faire à la dernière minute

### **3.2 Présentation des résultats**

Pour cette partie, mon objectif de recherche était de : lister les différentes questions et les sentiments/expériences de chaque enseignante afin de pouvoir structurer ma future analyse.

Dans un premier temps, j'ai établi une liste de mots-clés qui représente les différents thèmes que l'on peut retrouver dans les transcriptions. J'ai ensuite créé un tableau où l'on retrouve tous les thèmes avec quelques exemples à chaque fois pour illustrer. Les enseignantes participantes sont toutes des femmes et seront nommées comme-ci : E1,E2,...

Tableau 1 : mots-clés

<p>Collaboration</p>	<p>« ... j'aime bien aussi demander à ma collègue qu'elle soit là pour que les parents entendent les deux mêmes versions » (E3, 18-20<sup>3</sup>, cycle 1)</p> <p>« ... on sait aussi qu'on peut demander la direction si par exemple y a quelqu'un qui a des gros soucis avec une famille ... » (E4, 47-48, cycle 1)</p> <p>« je trouve l'entretien c'est le but de collaborer et travailler pour l'élève en premier » (E4, 78-79, cycle 1)</p> <p>« en discutant avec les collègues aussi des fois ça donne des idées » (E2, 109, cycle 1)</p> <p>« ... quand il y a quelque chose venez m'en parler ... » (E3, 89, cycle 2)</p>
<p>Ouverture d'esprit / non-jugement</p>	<p>« ... ne pas oublier qu'on a des parents devant qu'on parle de leur enfant et que c'est la prunelle de leurs yeux ... » (E2, 60-61, cycle 1)</p> <p>« ... j'en discute volontiers avec les parents sans forcément parler de leurs rôles à la maison en tant que parents mais surtout sur les conséquences qui a par rapport à la vie scolaire » (E1, 124-126, cycle 1)</p> <p>« on ne connaît pas la vie des familles et pis je trouve qu'on a pas à s'ingérer pour moi » (E4, 147-148, cycle 1)</p>

<sup>3</sup> Cela correspond aux lignes dans les transcriptions.

	<p>« ... tandis que quand on a des enfants on s'en rend bien compte et souvent je leur dis « je me rends bien compte que vous travaillez » » (E2, 77-79, cycle 2)</p>
Développement personnel	<p>« ... avec les années ouais de plus en plus sereine je dirais ça s'améliore chaque année aussi ... » (E4, 10-11, cycle 1)</p> <p>« en discutant avec les collègues aussi des fois ça donne des idées » (E2, 109, cycle 1)</p> <p>« moi j'ai fait une formation continue je me rappelle sur l'entretien avec les parents ... » (E1, 51-52, cycle 2)</p> <p>« ouais le développement personnel les choses que tu fais pour toi pour apprendre à communiquer » (E3, 60-61, cycle 2)</p>
Valorisation de l'élève / du parent	<p>« ... dire voilà toutes les qualités que l'enfant a pour gentiment après amener aux situations un peu plus problématiques » (E2, 68-69, cycle 1)</p> <p>« ... moi j'aime bien faire parler les parents, faire parler l'élève au début » (E1, 172-173, cycle 2)</p>

### 3.2.1 Comment vous sentez-vous avant un entretien avec les parents ? Décrivez votre sentiment.

*Cycle 1*

*Tableau 2 : question n°1 cycle 1*

E1	E2	E3	E4	E5
Détendue	Assez tranquille	Ça peut dépendre	Sereine	À l'aise

Quatre des cinq enseignantes se sentent sereines avant les entretiens avec les parents :

« Là je dirais que maintenant je suis assez tranquille avec l'expérience, ça fait vraiment longtemps donc quand j'ai des entretiens j'y vais quand même assez sereine ... » (E2, 3-5)

« ouais moi je suis pareille aussi avec les années de plus en plus sereine. Je dirais ça s'améliore chaque année aussi... » (E4, 10-11)

« moi ça reprend exactement ce que vous avez dit c'est-à-dire globalement à l'aise en attendant les parents... » (E5, 21-22)

« alors moi c'est aussi avec les années je me sens plus sereine plus détendue... » (E1, 33-34)

En revanche, l'enseignante 3 nous dit que son sentiment peut dépendre : « moi je dirais que ça peut dépendre aussi des situations, si on sait que c'est une situation difficile moi je travaille en duo donc j'aime bien demander à ma collègue qu'elle soit là... » (E3, 17-19)

Durant cette question, les enseignantes ont aussi parlé de la préparation de ces entretiens.

« moi j'ai besoin par contre de préparer, d'avoir aussi un support j'ai besoin ce que je vais dire et aussi d'anticiper les questions des parents ou les remarques et j'ai besoin de ça justement, je ne pourrais pas aller sans forcément avoir préparé donc moi j'ai besoin d'avoir ce support... » (E1,34-37)

« je pense qu'on le prépare toutes... » (E4, 43)

## Cycle 2

Tableau 3 : question n°1 cycle 2

E1	E2	E3
Ça dépend des parents / je me réjouis	Ça dépend des parents / détendue	Ça dépend des parents / détendue

Les trois enseignantes partagent le même sentiment, c'est-à-dire que tout dépend des parents et des situations. Elles sont mitigées : « ça dépend des parents » (E1,3) mais aussi « moi je me réjouis quand même c'est sympa c'est des beaux moments de partage » (E1,8)

« clairement, si y a des transmissions difficiles à faire passer ou si c'est un entretien qui coule » (E3, 4-5)

« l'élève qui fonctionne qui va bien où tu sais que les parents y a pas de soucis voilà je suis détendue » (E2, 6-7)

« au niveau des sentiments c'est rarement de la peur » (E2, 29) « c'est plutôt de la réjouissance » (E2, 31)

### 3.2.2 Durant votre formation, avez-vous appris à parler avec les parents ? si non, comment avez-vous appris ?

## Cycle 1

Tableau 4 : question n°2 cycle 1

E1	E2	E3	E4	E5
Non	Pas du tout	Non	Non	Non

Les cinq enseignantes ont répondu la même chose : elles n'ont pas appris à communiquer avec les parents lors de leur formation.

« c'est dans la pratique » (E4, 107)

« c'est en pratiquant, c'est sur le tas, c'est avec les années » (E1, 108)

« en discutant avec les collègues aussi des fois ça donne des idées » (E2, 109)

« on s'affine chaque année » (E3, 113)

Comme nous pouvons le voir ci-dessus, c'est sur le terrain qu'elles ont toutes « appris ». Une des enseignantes a parlé de cours à la HEP mais elle ne s'est jamais inscrite : « ... je sais que y a des cours HEP mais je me suis jamais inscrite » (E4, 119-120)

### Cycle 2

Tableau 5 : question n°2 cycle 2

E1	E2	E3
Formation continue	J'ai pas le souvenir	Jeux de rôles

Les trois enseignantes n'ont aucun souvenir d'avoir fait ça lors des cours de la formation mais deux d'entre elles ont fait une formation continue où elles ont eu l'occasion de faire des jeux de rôles pour s'entraîner.

« moi j'ai pas appris ça à l'école normale » (E1, 62)

« moi j'ai fait une fois une formation je me rappelle sur l'entretien avec les parents mais plus tard. On faisait des jeux de rôles je me rappelle pas pourquoi j'ai fait ça mais à l'école normale il me semble pas » (E1, 51-53)

« pis après en participant aux réseaux avec les assistants scolaires tu vois les points qui faut mettre au début » (E2, 66-67)

### 3.2.3 Comment gérez-vous les questions non-scolaires (sommeil, jeux vidéo, vie familiale), sortez-vous de votre rôle d'enseignante ?

#### Cycle 1

Tableau 6 : question n°3 cycle 1

E1	E2	E3	E4	E5
En discute volontiers	Essaie d'ouvrir le dialogue / vigilante	Pas notre rôle	À beaucoup de peine / trouve intrusif	Part d'observation pour en parler



Cette question a suscité beaucoup de réactions. Globalement, les enseignantes sont d'accord qu'il faut rester dans son rôle d'enseignante. Voici quelques exemples qui nous démontrent cela :

« moi c'est vrai quand il y a des soucis qui se présentent j'en discute volontiers avec les parents sans forcément parler de leurs rôles à la maison en tant que parents mais surtout sur les conséquences qui a par rapport à la vie scolaire. ... on leur explique les points négatifs par rapport à l'école, la concentration ce qui peut empêcher le bon déroulement des apprentissages c'est plutôt ça » (E1, 123-130)

« je trouve que c'est intrusif et de toute façon les parents font comme ils veulent donc je préfère faire des activités en classe qui vont faire prendre conscience de certaines choses... » (E4, 141-143)

« ... si je remarque qu'il y a des comportements qui sont un petit peu problématiques soit un manque de concentration ou bien la fatigue là j'essaie d'entrer un petit peu quand même en posant des questions enfin en ouvrant le dialogue. Après effectivement il faut être vraiment très vigilante dans le sens où c'est eux qui sont responsables d'élever leur enfant. Ils le font certainement le mieux possible mais parfois de laisser quand même une petite porte en disant que je suis ouverte à parler de ça et puis souvent quand même les parents sont ouverts à en parler c'est assez rare qu'ils se ferment complètement et puis peut-être glisser un ou deux conseils tout en étant vraiment attentif à ne pas émettre des jugements... » (E2, 176-185)

« ... vu que je suis maman parfois j'amène aussi l'expérience de maman » (E2, 186-187)

« ... partir éventuellement d'une observation qui me permet de poser une question » (E5, 216)

« et puis en effet ça passe aussi très bien d'utiliser notre expérience de parents et là j'essaie même de pas trop en abuser quand même ... » (E5, 221-222)

« c'est pour ça que l'ouverture par les questions est bien parce que là ils vont s'ouvrir et peut-être nous expliquer » (E5, 256-257)

## Cycle 2

Tableau 7 : question n°3 cycle 2

E1	E2	E3
Aime bien	Gênée	Ouverte à la discussion

Il y a qu'une enseignante sur les trois qui se sent gênée d'en parler. Cependant, son expérience de maman l'aide beaucoup pour ce genre de conversation : « maintenant que j'ai des enfants j'arrive mieux parce qu'avant c'était difficile c'est un peu si t'as pas d'enfants tu peux pas tellement comprendre ... » (E2, 75-76)

Pour les deux autres, c'est un sujet important et plaisant.

« moi j'aime bien ça je trouve ça hyper important » (E1, 74)

« moi j'aime bien aussi pis j'ai rarement été confrontée à des parents qui m'auraient répondu « ça ne vous regarde pas » » (E3, 105-106)

« moi jamais après y a peut-être des parents qui répondent pas trop et du coup la discussion va s'arrêter là » (E1, 107-108)

« mais ils ont toujours envie » (E3, 109)

« on s'intéresse à eux finalement » (E1, 110)

### 3.2.4 Comment annoncez-vous des mauvaises nouvelles ? Êtes-vous claires ou utilisez-vous une approche plus douce / plus progressive ?

#### Cycle 1

Tableau 8 : question n°4 cycle 1

E1	E2	E3	E4	E5
Douce	Douce	Parle de la progression	Part du positif	Propose directement des solutions

Les cinq enseignantes sont sur la même longueur d'onde et annoncent toutes des mauvaises nouvelles en étant claires mais en utilisant une approche douce. C'est-à-dire annoncer clairement les informations mais en y mettant la forme. Certaines enseignantes partent du positif en félicitant l'élève ou en montrant la progression avant de parler du négatif. Voici quelques exemples qui illustrent cela :

« ...déjà on ne l'annonce pas cash on parle en général on accueille et tout. Partir du positif et puis après en y mettant des gants faut quand même dire les choses c'est important de les dire que ça soit précis mais en y mettant une forme vraiment pour que le parent ne soit pas blessé qu'il soit en confiance qu'il ne se braque pas ... » (E2, 319-324)

« mais en mettant justement un ou deux points en avant en le félicitant pour certaines choses ... » (E4, 338-339)

« ... on en revient à dire les choses de manière plus progressive quitte à les revoir aussi plus tard » (E5, 356-357)

« par contre moi j'aime pouvoir leur proposer enfin j'ai de la peine à seulement dire y a des difficultés j'aime bien pouvoir leur proposer ou les rassurer avec une solution ... » (E5, 372-374)

« pis dès le départ c'est mieux quand tu t'exprimes aux parents de dire « ouais y a ci y a ça » mais sous le coude on a des petites solutions sinon ça me paraît encore plus rude à entendre si y a pas le petit « mais vous inquiétez pas on a deux trois choses à vous proposer » (E5, 385-388)

« après certains parents ne sont pas prêts à entendre la première fois, la deuxième fois, la troisième fois et on ne peut que leur donner des conseils, leur expliquer l'état des lieux un petit peu avec les traces montrer justement concrètement où il en est et s'ils ne veulent pas voir il faut juste attendre qu'ils ouvrent les yeux » (E2, 398-402)

## Cycle 2

Tableau 9 : question n°4 cycle 2

E1	E2	E3
Pas directe	Direct	Mitigée

L'enseignante 1 et l'enseignante 2 s'opposent totalement. L'une n'est pas directe : « moi je suis assez comme ça (geste du mouvement du serpent) j'ai de la peine à être directe » (E1, 126-127) alors que la deuxième est très directe :

« moi déjà dès le départ je dis « voilà on est là ce soir pour parler des résultats scolaires de votre enfant vous avez vu dernièrement qu'il a des résultats qui n'atteignent pas forcément les objectifs de fin d'année et pis la question est de savoir si on le laisse passer ou non » j'annonce carrément direct tout assez rapidement les décisions qu'on devra mettre en place » (E2, 133-137)

L'enseignante 3 est assez mitigée. Tout dépend du contexte ou de la mauvaise nouvelle à annoncer. Elle a tendance à demander à quelqu'un de venir avec elle afin de la soutenir.

« ... c'est vrai que moi quand y a une mauvaise nouvelle à annoncer ou que je sais quand y a quelque chose de difficile à entendre pour les parents moi je me blinde je prends mes airbags ou quelqu'un du soutien par le mouvement ou un collègue je suis rarement toute seule moi » (E3, 144-147)

### 3.2.5 Comment faites-vous pour faire de ce moment un moment agréable / de plaisir pour les deux parties ?

#### Cycle 1

Tableau 10 : question n°5 cycle 1

E1	E2	E3	E4	E5
Détendue / ouverte	Sourire / humour	Aime bien que l'enfant soit là	Montrer de l'intérêt	Sourire / humour

Pour quatre des cinq enseignantes, c'est un engagement personnel pour faire de ce moment un moment de plaisir. C'est l'image qu'elles reflètent qui va aider à cela. Voici quelques énoncés qui démontrent ces dires :

« sourire et pis faire un peu d'humour » (E5, 433)

« être détendues, ouvertes aussi aux questions pour qu'ils voient qu'on est quand même ouvertes au dialogue et pas fermées en fait les écouter c'est important » (E1, 435-437)

« montrer qu'on s'intéresse à eux ... » (E4, 438)

L'enseignante 3 aime que l'élève soit présent afin de donner une autre dynamique :

« moi j'aime bien que les enfants soient présents, ça donne tout de suite une autre discussion quand c'est l'enfant qui montre ce qu'il a fait, ce qu'il aime faire à l'école » (E3, 447-449)

#### Cycle 2

Tableau 11 : question n°5 cycle 2

E1	E2	E3
Beaucoup parler	Parler de l'élève	Bien les accueillir avec des biscuits

Les trois enseignantes ont proposé plusieurs pistes pour rendre le moment chaleureux (thé – 163 / bouteille d'eau – 166 / bougie – 167 / jus de fruits – 169).

La première enseignante nous dit :

« ... moi je vais plutôt rendre le moment bah en parlant moi je suis assez du genre à ne pas parler trop d'école au départ plus faire connaissance moi j'aime bien faire parler les parents faire parler l'élève au début » (E1, 170-173)

« ... j'aime bien commencer avec l'élève « est-ce que tu peux dire à tes parents comment tu te sens dans la classe ? comment tu es ? » après les parents ils voient leur enfant pis du coup ça détend bien ... » (E1, 175-178)

La troisième enseignante commence souvent avec un petit biscuit et aime bien faire parler les parents.

« ... j'aime bien faire parler les parents pour voir s'ils sont sur la même longueur d'onde si je vais pouvoir dire ça et je vais le dire comme ça ou comme ça . Souvent je leur dis « ah génial j'ai le même enfant en classe » du coup on peut échanger, partager et pis je peux leur donner des informations » (E3, 181-185)

La notion du temps accordé à chaque parent est très souvent sortie dans les deux échanges. Voici quelques exemples tirés des transcriptions pour illustrer ce sujet.

« des fois peut-être pas oublier de donner le cadre horaire parce que si on discute et pis que tout à coup on doit leur dire « excusez mais là je dois couper » ça passe pas très bien. Tandis que si on a averti avant qu'on avait 30 minutes ou 45 peu importe ils sont aussi plus préparés à ce que ce soit la fin et ça je trouve que ça peut faire la différence parce qu'ils se sentent un peu mis à la porte à la fin ils auront un arrière-goût amer... » (E5, 454-459)

« mais à ce moment-là je préfère justement bien le dire « je ne pourrais pas faire plus long tout simplement après j'ai dû les mettre à la suite donc je pourrais pas me permettre j'ai pas le choix mais qu'on va quand même prendre bien le temps et que ça va aller » (E5, 467-470)

### **3.3 Analyse des résultats**

Voilà le moment de mettre en relation les résultats obtenus avec les hypothèses posées au début de ce travail. Pour rappel, voici les différentes hypothèses :

- a. Les enseignantes et les enseignants ont peur de donner certaines informations, car ils ne savent pas comment le parent va réagir
- b. Les entretiens sont source de stress, car l'enseignante et l'enseignant veulent aussi donner la meilleure image d'eux-mêmes
- c. On n'apprend peut-être pas assez, durant la formation, comment communiquer avec les parents d'élèves
- d. L'expérience du métier nous permet d'être plus à l'aise lors de ces entretiens
- e. Les questions non-scolaires peuvent déranger les enseignantes et les enseignants

L'analyse de ces hypothèses se fait sur la base de ce que les huit enseignantes ont dit, cela ne représente donc pas la généralité du corps enseignant.

**Hypothèse a. : *les enseignantes et les enseignants ont peur de donner certaines informations, car ils ne savent pas comment le parent va réagir***

Que ce soit dans le cycle 1 ou le cycle 2, il n'y a eu aucun moment où les enseignantes ont parlé de peur. Certes, elles reconnaissent que certaines informations sont plus difficiles à entendre que d'autres, mais elles ne ressentent pas de crainte à le dire. Je pense que le premier facteur qui fait qu'elles n'ont pas peur est la préparation. Les enseignantes ont beaucoup parlé de la préparation avant l'entretien. Elles préparent ce qu'elles vont dire afin de ne pas se trouver sans mots devant les parents. J'estime que le fait de savoir ce que l'on va dire nous aide à nous sentir confiants. Les propos qu'elles ont utilisés me font penser à ma problématique. Cette préparation en amont de l'entretien démontre bien les propos de Chartier, Rufin & Pelhate (2014, p.44-45) qui disaient que les enseignantes et les enseignants se préparent afin d'avoir le contrôle de l'entretien et d'éviter les moments désagréables lorsque les parents parlent trop.

Deuxième facteur, les enseignantes s'affirment et ont confiance en elles lorsqu'elles disent une information plus difficile, ce qui ne permet pas aux parents de jouer de cette fragilité. Ils voient bien que l'enseignante est sûre/convaincue de ses propos et donc il est plus difficile de remettre en doute.

Il est évident que les enseignantes ne savent pas comment les parents vont réagir face à leurs discours, mais elles sont préparées à répondre et à appuyer leurs propos en se basant sur les traces des élèves.

**Hypothèse b. : *les entretiens sont source de stress, car l'enseignante et l'enseignant veulent aussi donner la meilleure image d'eux-mêmes***

En regardant les réponses obtenues à la question 1, nous pouvons voir que les enseignantes ne ressentent pas vraiment de stress avant les entretiens. Le fait de travailler en duo peut rassurer cela a été mentionné par une enseignante, puis approuvé par les autres. Le sentiment que nous retrouvons le plus est la sérénité<sup>4</sup>, ce qui est totalement opposé à la notion de stress. Je pense que les enseignantes veulent donner une bonne image d'elles-mêmes, mais cela ne va pas engendrer de stress. C'est en étant sûres de leurs propos et en montrant leur ouverture d'esprit qu'elles vont renvoyer une bonne image.

Selon moi, l'enseignante et l'enseignant doivent se montrer comme ils sont à l'entretien. Ils ne doivent pas changer leur façon d'être juste pour que les parents les trouvent bien. C'est sûrement en étant vrai que les parents vont apprécier l'image dégagée.

**Hypothèse c. : *On n'apprend peut-être pas assez, durant la formation, comment communiquer avec les parents d'élèves***

Les enseignantes interrogées ont été plus que claires sur cette question vu que personne n'a appris à communiquer avec des parents durant sa formation. Certaines ont suivi des cours de formation continue pour se préparer à rencontrer des parents. Ce qui ressort le plus c'est que l'on apprend beaucoup de son expérience et des collègues. En discutant, en partageant leurs expériences avec les parents, cela les aide à mieux construire leurs entretiens. De plus, les années leur permettent d'être plus sûres d'elles, car elles connaissent mieux les attentes du PER.

Lors de ma formation à la HEP, j'ai pu m'entraîner à jouer le rôle de l'enseignante dans des situations données. Cependant, ce n'était pas des situations de cas difficiles et il n'y avait pas de retour de la formatrice. En comparaison avec ce que les enseignantes ont dit, nous pouvons relever que le thème des entretiens avec les parents est peut-être plus traité actuellement vu que, grâce à mon expérience, j'ai pu remarquer que nous en parlions quand même alors qu'avant ce n'était pas forcément le cas.

<sup>4</sup> État de calme, de tranquillité, de confiance sur le plan moral (source : Larousse.fr)

#### **Hypothèse d. : *L'expérience du métier nous permet d'être plus à l'aise lors de ces entretiens***

Les enseignantes sont toutes d'accord pour dire que c'est en pratiquant que l'on apprend le mieux. Une des enseignantes a dit « on s'affine chaque année » (E3, 113, cycle 1). Je pense qu'en faisant plusieurs entretiens nous arrivons à prendre du recul et à dire ce qui est bien et moins bien. Avec le temps nous connaissons les questions qui sont plus difficiles à aborder et donc nous apprenons, à force de les mener, à le faire de la manière la plus appropriée. J'imagine qu'il est vrai qu'avec les années nous prenons de la maturité et devenons plus sûrs de nous.

L'expérience de maman est beaucoup ressortie lors des focus groups. Les enseignantes ont tendance à dire des petites phrases pour montrer qu'elles comprennent la situation par exemple : « ah ouais moi je sais tout à fait ce que c'est » (E1, 86, cycle 2). Je pense que l'enseignante fait cela pour montrer qu'elle a déjà vécu et que ce n'était pas différent. Le parent peut alors s'identifier et se dire qu'il n'est pas le seul à vivre cette situation. Lorsque l'enseignante expose son ressenti de maman, elle fait preuve d'humilité face aux parents. En disant cela, les parents peuvent peut-être penser qu'elle n'est pas en train de juger vu qu'elle a aussi vécu cela.

D'après ce que je pense, utiliser son expérience de parent peut aider, mais attention à ne pas trop en abuser. Une image égocentrique pourrait ressortir si l'enseignante ou l'enseignant n'arrêtent pas de parler d'eux et de leurs expériences. Les parents pourraient se dire que le corps enseignant ne fait que parler de lui-même et qu'il n'est pas intéressé par l'élève en question.

#### **Hypothèse e. : *Les questions non-scolaires peuvent déranger les enseignantes et les enseignants***

Les discussions autour de sujets non-scolaires (jeux vidéo, sommeil, vie familiale) divisent les enseignantes. Je pense que cela dépend du caractère et de la personnalité de l'enseignante et l'enseignant. S'ils sont très à l'aise et très ouverts d'esprit, ils en parleront sans aucun problème. Ils ne verront même pas le malaise qu'il pourrait y avoir. Alors qu'une enseignante et un enseignant, qui se soucient beaucoup de ses propos et qui trouvent ces questions intrusives, parleront moins facilement de ce sujet. J'estime que le corps enseignant peut en parler si cela a une incidence directe avec l'école. Par exemple si un enfant est très fatigué en classe et n'arrive pas à se lancer dans une tâche, il peut se permettre de parler de sommeil avec les parents. À mon avis, le fait d'amener des observations faites en classe permet d'être moins intrusif. Il y a un vrai but scolaire derrière.



Un autre point m'est venu à l'esprit, lorsque les enseignantes et les enseignants abordent le sujet, il faut faire très attention à ne pas juger et au langage non-verbal (expression du visage). Selon ce que j'ai pu entendre, les parents se livrent sur des sujets personnels et ont envie que l'enseignante ou l'enseignant écoutent tout en restant neutres. Après il faut aussi savoir à quel moment le parent nous en dit trop et savoir lui dire, poliment, que cela ne nous regarde pas.

### **3.3.1 Les quatre mots-clés**

#### **a) COLLABORATION**

En relisant plusieurs fois les transcriptions, je me rends compte à quel point la collaboration revient souvent (30 fois dans les deux focus groups). Elle se met en place autant avec des collègues, qu'avec d'autres acteurs de l'enseignement (soutien par le mouvement, soutien langagier, enseignement spécialisé, etc.) , qu'avec la direction ou qu'avec les parents. En tant que future enseignante novice, je trouve la collaboration essentielle au travail d'enseignante ou enseignant. En échangeant avec les collègues sur les entretiens, nous apprenons et nous nous enrichissons. Le fait que la direction puisse venir, c'est-à-dire que l'enseignante et l'enseignant peuvent demander un accompagnement de leur part dans les cas difficiles, donne une dimension de soutien et de collaboration. L'enseignante et l'enseignant peuvent se sentir moins seuls face à certaines situations. Au point 1.2.2, j'avais relevé dans un article de Marie Chartier et Jean-Paul Payet (2014) que le corps enseignant ne peut pas se contenter de travailler seul et c'est exactement ce que je veux dire à travers ce mot-clé.

#### **b) OUVERTURE D'ESPRIT / NON-JUGEMENT**

Il me paraît évident qu'une enseignante ou un enseignant ne doivent pas juger les propos d'un parent. C'est en montrant une certaine ouverture d'esprit que, je pense, l'enseignante ou l'enseignant font bonne figure face aux parents. Un parent qui se sent écouté est un parent qui se sent bien. Je peux mettre en relation ce thème avec le thème « développement personnel », car le fait d'être ouvert d'esprit permet un développement sur sa propre personne.

#### **c) DEVELOPPEMENT PERSONNEL**

L'enseignante et l'enseignant, quels qu'ils soient restent humains. Ils apprennent aussi de leurs erreurs comme chaque être humain. À mon avis, ils se développent et apprennent tous les jours grâce aux différentes situations qu'ils doivent rencontrer tout au long de leurs parcours professionnels. Les formations continues de la HEP, par exemple ; « collaboration enseignante et enseignant – parents, développement du partenariat », « la famille dans tous ses états : compétences des enseignantes et enseignants pour favoriser le lien école-famille »,

ou encore « l'enseignante et l'enseignant face à la famille, dynamique éducative de l'enfant », sont là, selon moi, pour que l'enseignante et l'enseignant puissent se développer personnellement. Il existe aussi des mesures, cf. figure ci-dessous, qui mettent à disposition un accompagnement aux enseignantes et enseignants novices ou à ceux qui reviennent après une absence.

Je pense que ce que les enseignantes ont voulu dire à la question sur l'apprentissage de la communication c'est que l'enseignante et l'enseignant apprennent en expérimentant. Plus ils font d'entretiens plus ils apprennent et cela démontre bien un développement personnel aussi.

#### **21.121.01 - Première pratique professionnelle / retour dans le métier**

##### **Intentions**

Dans l'optique d'aider aussi bien les enseignant-e-s qui entrent dans le métier que ceux qui y retournent après un certain temps d'absence, la formation continue offre plusieurs dispositifs de formation, souples, spécifiques et individualisés. Il est par exemple possible, selon les besoins, de mettre sur pied des mesures de soutien, de « coaching », de supervision ou d'analyse de pratiques, en groupe ou individuelles, les intervenant-e-s pouvant, à choix, être des pairs, des collègues, des formateurs-trices, des spécialistes en supervision ou en accompagnement APP, etc.

*Figure 2 : mesures d'accompagnement*

#### **d) VALORISATION DE L'ÉLÈVE / DU PARENT**

Selon moi, l'enseignante et l'enseignant qui commencent par valoriser l'élève sont des professionnels qui instaurent un climat favorable dès le début. Je pense que les parents viennent à ces entretiens afin d'avoir des réponses sur la scolarité de leur enfant, mais aussi d'être rassurés. En me basant sur les dires des différentes enseignantes interrogées, je pense que c'est bien de montrer la progression positivement au lieu de simplement dire ce qui ne va pas.

D'après ce que j'ai pu voir, certains parents ont besoin d'être rassurés dans leur rôle de parent et c'est à travers leur enfant que nous pouvons le faire.

#### **3.3.2 Les règles du RPN**

Pour rappel, voici les règles que le Réseau Pédagogique Neuchâtelois définit pour mener un entretien :

**Se respecter** : l'enseignante et l'enseignant doivent démontrer du respect face aux parents afin de pouvoir créer un lien basé sur la confiance.

**Accueillir** : l'accueil joue un rôle important car il représente les premières secondes de l'entretien et cela peut avoir une incidence sur la suite.

**Écouter** : adopter une posture d'écoute est essentiel pour l'enseignante et l'enseignant. Le parent doit se sentir écouté.

**Expliciter** : démontrer des faits et des observations en se basant sur des traces de l'élève.

**Échanger** : accepter que les parents n'aient pas les mêmes idées que l'enseignante et l'enseignant et prendre en compte ce qu'ils disent.

**Conclure** : pour terminer l'entretien, l'enseignante et l'enseignant récapitulent les points les plus importants de l'entretien afin de faire une synthèse.

**Remercier** : il est important de remercier les parents car ils ont pris du temps pour venir.

J'ai lu et analysé ce guide d'entretien afin de pouvoir comparer ce qui était dit à l'intérieur avec mes propos et les propos des différentes enseignantes des focus groups.

Les différents mots-clés du point 3.2.1 peuvent être comparés avec certaines des règles que le Réseau Pédagogique Neuchâtelois a définies dans son guide d'entretien. Tout d'abord, « écouter » est, je pense, une règle très importante et à ne pas négliger. Pour moi, cette règle est valable autant pour l'enseignante et l'enseignant que pour le parent. Tous les deux ont envie d'être écoutés. Écouter permet de faire connaissance avec son interlocuteur ce qui permet de créer une relation de confiance. Faire preuve d'écoute c'est faire preuve d'ouverture d'esprit ce qui est une qualité importante lors des entretiens, ceci a été souligné 31 fois dans les focus groups. Cette règle se lie avec le fait d'être neutre et de ne pas juger et donc avec la règle « se respecter ». Le respect n'est pas chose nouvelle et propre à l'enseignement. Tout individu dans une société doit respecter autrui.

« Expliciter », les enseignantes des focus groups ont bien expliqué qu'il était essentiel d'appuyer ses propos avec des traces. Le vocabulaire des enseignantes peut être difficile à comprendre pour une personne externe à l'enseignement, c'est pour cela que les enseignantes utilisent des traces des élèves afin que ce soit clair pour les parents. De plus, une enseignante et un enseignant doivent adapter leur langage et s'assurer que les parents comprennent en demandant, par exemple, « avez-vous des questions ? » « est-ce clair pour vous ? ». Comme mentionné au point 1.2.3, l'enseignante et l'enseignant sont soucieux que les parents comprennent ce qu'il dit.

La dernière règle concerne « échanger », pour moi, elle regroupe toutes les autres règles analysées ci-dessus, car pour échanger il faut écouter, expliciter ses propos, se respecter et donc faire preuve d'ouverture d'esprit. L'entretien avec les parents est avant tout un moment

d'échange entre une enseignante ou un enseignant et des parents d'élèves. Chaque partie expose ses observations, ses craintes, ses satisfactions ou encore ses interrogations à l'autre partie puis les deux échangent, discutent ensemble.

Revenons aux règles du RPN que je n'ai pas mis en relation avec mes mots-clés ; accueillir, conclure et remercier. Chaque enseignante et enseignant accueillent à sa manière les parents dans sa classe. Bien évidemment, après un entretien ils formulent une phrase de conclusion où il souligne les points principaux qui ont été discutés et les éventuelles pistes d'actions mises en place. Les enseignantes des focus groups ont été claires sur le sujet des remerciements. Il est essentiel de remercier les parents d'être venus à l'entretien. Ces personnes se sont déplacées et ont pris de leur temps pour venir ce qui est à souligner.

### **3.4 Bilan des résultats**

Maintenant que les résultats sont analysés, je peux revenir sur mes hypothèses du départ. Globalement je suis satisfaite, car je les ai posées avant même de commencer les focus groups et je réalise que j'étais pile dans le sujet. Sur les cinq hypothèses, je peux en infirmer deux. La première hypothèse, qui concernait la peur que l'enseignante ou l'enseignant pouvaient ressentir avant l'entretien, a été infirmée par les enseignantes des focus groups. Les enseignantes ne ressentent en aucun cas de la peur avant de faire un entretien. La seconde hypothèse infirmée concerne le stress ressenti avant l'entretien (hypothèse b). Là aussi aucune des enseignantes interrogées ne ressent du stress avant un entretien. Elles prennent cela positivement et plusieurs d'entre elles y vont même détendues. Après avoir fait ce travail et avec l'expérience d'étudiante à la HEP, je peux affirmer que les entretiens avec les parents et l'apprentissage de la communication avec ces derniers sont mis de côté lors de la formation. On n'apprend sûrement de loin pas assez à communiquer avec les parents. Pour l'hypothèse d., il est clair que l'expérience du métier nous permet d'être plus à l'aise et de mieux savoir nous y prendre. Ce qu'il faut retenir c'est qu'on apprend en pratiquant. La dernière hypothèse a divisé les enseignantes, il est donc difficile pour moi de l'affirmer ou de l'infirmer. Parler de sujets non-scolaires dérange certaines des enseignantes alors que d'autres adorent parler de cela avec les parents. Je pense clairement que cela dépend de l'enseignante ou l'enseignant et de sa personnalité.

Honnêtement, avant de commencer ce travail, je pensais qu'il y allait avoir une différence entre le cycle 1 et le cycle 2. C'est aussi pour cette raison que j'ai séparé les focus groups. Après avoir analysé les résultats obtenus, je peux dire qu'il n'y a pas eu de grandes différences entre les deux cycles. Il y a, certes, une différence au niveau du contenu de l'entretien vu que le

système d'évaluation n'est pas le même, mais cela n'a pas eu d'incidence sur les questions et sur la communication.

Après tout ce que j'ai pu accomplir dans ce mémoire, je pense qu'il y a autant d'entretiens différents qu'il y a d'enseignantes et d'enseignants. Chaque personne est différente et chaque enseignante et enseignant mènent à sa façon les entretiens avec les parents. Cependant il y a certaines « règles » à respecter. Pour en revenir à ma question de recherche qui était : « Comment communiquer en étant vrai, respectueux tout en restant dans son rôle d'enseignante et d'enseignant ? », je ne pense pas qu'il y ait une unique solution, mais il existe plusieurs pistes afin d'être le plus vrai et le plus respectueux possible. Je pense qu'une enseignante et un enseignant sont vrais quand ils disent ce qu'ils pensent tout en y mettant la forme. Faire preuve d'humilité est, selon moi, une solution pour être vrai. Le respect et le non-jugement sont essentiels pour qu'une relation comme celle-ci fonctionne. Concernant la dernière partie de la question « tout en restant dans son rôle d'enseignante et d'enseignant », en me basant sur les résultats j'estime qu'une enseignante et un enseignant peuvent parler de sujets non-scolaires à la condition qu'il y ait un lien avec les apprentissages et le comportement en classe. S'ils font cela dans le but de trouver des réponses pour la scolarité de l'enfant, pour moi, ils restent dans leur rôle d'enseignante et d'enseignant.

Maintenant que ce travail est fini, je dois avouer que j'aurais bien voulu savoir exactement comment communiquer avec les parents mais ce n'est malheureusement pas possible car, la personnalité de chacun entre en jeu. Le caractère de l'enseignante et de l'enseignant l'influence sur sa manière de faire. C'est la même chose pour les parents, chaque parent est différent et nous ne pouvons pas savoir à l'avance comment il va réagir. Il n'y a pas une seule et unique manière de communiquer qui fonctionne avec tout le monde, c'est à chaque enseignante et enseignant de prendre en compte les pistes citées ci-dessous et de faire selon leur personnalité. Je reste convaincue que ces pistes sont d'excellents conseils à suivre afin que l'entretien se déroule le mieux possible.

## Conclusion

Grâce à ce travail, j'ai énormément appris et je sens que j'ai acquis un bagage qui est rempli de conseils pour mener ces entretiens. Je retiens que pour être vrai et respectueux il faut écouter le parent qui est en face, ne pas le juger et surtout faire preuve d'humilité. Je pense qu'il ne faut pas trop se mettre la pression pour ces entretiens. Si nous sommes sûrs de nos propos, si nous avons de quoi les appuyer et si nous faisons preuve d'écoute et d'ouverture d'esprit, il n'y a pas de raison que cette relation enseignante et enseignant/parent ne se passe pas bien. Bien sûr que je me sens plus prête qu'au début de ce mémoire, mais en tant que future enseignante novice j'appréhende tout de même la première rencontre avec mes futurs parents d'élèves. Je reste étonnée des expériences positives que les enseignantes m'ont fait part, car en posant ma problématique et avec tout ce que j'avais entendu, je pensais qu'il y allait avoir plus de négatifs. Cela m'encourage et me réconforte !

Je souhaiterais et je trouverais très bénéfique, qu'il y ait un module de formation, en troisième année, lié aux entretiens avec les parents. Ce module pourrait être constitué de jeux de rôles (sur des situations faciles comme des situations difficiles) en ayant un retour d'une ou d'un spécialiste des entretiens difficiles. De plus, je trouve essentiel que les différentes formations continues sur ce thème soient maintenues. Elles permettent aux enseignantes et enseignants d'apprendre des éléments théoriques et surtout elles leur donnent l'opportunité de se développer personnellement. J'encourage les enseignantes et enseignants novices ou non, qui ont peur ou qui ne sont pas à l'aise durant ces entretiens, à faire ces formations. J'envisage de participer à l'une d'entre elles afin de pouvoir faire des liens avec ce travail.

Maintenant que ce travail est terminé, il permet d'envisager d'autres perspectives. En le rédigeant, il m'est apparu des questionnements au niveau du sentiment des parents. En effet, il serait intéressant de voir comment les parents vivent ces entretiens. Dans ma problématique, j'ai défini, selon la littérature, les attentes des parents, mais je trouverais intrigant de voir ce qu'ils attendent réellement de l'enseignante et l'enseignant de leur enfant et de la communication lors de ces moments d'échange.

Concernant les sujets non-scolaires, je trouverais bien de connaître le ressenti des parents lorsque les enseignantes et enseignants parlent de cela. Je pense que si les enseignantes et enseignants savaient ce que les parents pensaient de ces questions cela pourrait les aider à en parler.

Une perspective qui va tantôt m'arriver est de mener moi-même des entretiens avec les parents. Je penserai à toutes les « règles » dites dans ce travail et tout ce que les

enseignantes ont partagé lors des focus groups. J'espère que mon travail pourra aider les enseignantes et enseignants qui ressentent une crainte face aux parents d'élèves.

## Références bibliographiques

### 1. Livres

André, B. & Richoz, J-C. (2015). *Parents et enseignants : de l'affrontement à la coopération*. Lausanne : Éditions favre

Audonneau, A. (1995). *Rencontres enseignants-parents-élèves*. Paris : Magnard.

Auduc, J-L. (2016). *Famille-école : construire une confiance réciproque*. Paris : Réseau canopé.

Carré, C. (1998). *Guide de communication à l'usage des enseignants*. Grenoble : CRDP de l'académie de Grenoble.

Chemouny, B. (2014). *Communiquer avec les parents pour la réussite des élèves*. Paris : Joëlle Gardette.

Honoré, S. (1974). *Les parents et l'école : comment collaborer*. France : Le Centurion.

Strauss, A., & Corbin, J. (2004). *Les fondements de la recherche qualitative : techniques et procédures de développement de la théorie* enracinée. Fribourg: Academic Press Fribourg.

Whitaker, T. & Fiore, D. (2013). *Interagir avec les parents de vos élèves : stratégies pour résoudre les situations délicates*. Montréal : France Robitaille.

### 2. Articles

Aubin-Auger, I. (2008). Introduction à la recherche qualitative. *La revue française de médecine générale, Volume 19*, 142-145

Chartier, M. & Payet, J-P. (2014). « Comment ça se passe à la maison ? » Troubles du rôle professionnel dans l'entretien enseignant-parents. *Revue française de pédagogie*, 187, 23-33

Chartier, M., Rufin, D. & Pelhate, J. (2014). Les enseignants dans l'entretien individuel avec les parents : entre souci de la relation et exigence d'efficacité. *Boeck Supérieur*, 34, 39-54

Claes, M. & Comeau, J. (1996). L'école et la famille : deux mondes ? . *Lien social et Politiques*, 35, 75-85

Département de l'éducation et de la famille ; service de l'enseignement obligatoire. Entretien enseignant-parents : guide à sa préparation et à sa conduite. *Éditions 2017*, 1-12

Humbeeck, B., Lahaye, W., Balsamo, A. & Pourtois, J-P. (2006). Les relations école-famille : de la confrontation à la coéducation. *Revue des sciences de l'éducation*, 32 , 649-664



Kalampalikis, N. (2004). Les focus groups, lieux d'ancrages. *Bulletin de Psychologie*. vol. 471, 57(3), 281-289.

Kitzinger, J., Markova, I. & Kalampalikis, N. (2004) Qu'est-ce que les focus groups?. *Bulletin de psychologie, Groupe d'étude de psychologie*, 57 ((3)), pp.237-243.

Périer, P. , « De quelques principes de justice dans les rapports entre les parents et l'école », *Éducation et didactique*, n°1, vol.6 | 2012, 85-96.

Quiroz, J-M. (2000). Les remaniements de la séparation scolaire. *Revue française de pédagogie*, 37-48.

### 3. Sites internet

Claire Saillour (2009). La méthode hypothético-déductive selon Popper. Consulté le 3 octobre 2019 sur : [http://www.implications-philosophiques.org/implications-epistemologiques/la-methode-hypothetico-deductive-selon-popper/#\\_ftn2](http://www.implications-philosophiques.org/implications-epistemologiques/la-methode-hypothetico-deductive-selon-popper/#_ftn2)

Les définitions (2010). Consulté le 3 octobre 2019 sur : <http://lesdefinitions.fr/methode-deductive>

Les définitions. (2010). Consulté le 3 octobre 2019 sur : <http://lesdefinitions.fr/methode-inductive>

Maulini, O. (2008). Comment transcrire un entretien ? Consulté le 20 septembre 2019 sur : <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/maulini/sem-rech-transc.pdf>

Service de l'enseignement obligatoire. (2019). Réseau pédagogique Neuchâtelois : école familles. Consulté le 28 août 2019 sur : <https://portail.rpn.ch/parents/eco-fam/Pages/Accueil.aspx>

## Annexes

### Annexe 1: feuille d'échantillonnage

#### Mémoire

Je suis à la recherche de 10 enseignants/es pour participer à une discussion enregistrée sur le thème de la communication des parents. Cinq questions seront au cœur de cette discussion.

Tout ce qui se dira sera strictement confidentiel et anonyme !

Date : à organiser

Durée : max. 45 minutes

Lieu : à organiser

Vous pouvez vous inscrire dans la colonne correspondante à votre cycle d'enseignement (nom + prénom ).

#### Cycle 1

#### Cycle 2

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Code d'éthique – Contrat de recherche

- L'échange est enregistré, mais pas filmé
- Tout ce qui se dit durant l'entretien est strictement confidentiel
- La bande sera retranscrite et, une fois les données analysées, l'enregistrement sera détruit
- Il y a uniquement le directeur de mémoire, Benoit Gogniat, et l'étudiante qui utiliseront la retranscription et ceci uniquement dans le cadre de ce travail de recherche
- S'il y a mention d'un nom ou d'un lieu, ils seront anonymisés en les remplaçant par des noms d'emprunt.

L'étudiante et les personnes présentes à l'entretien signent le présent contrat :

Nom	Prénom	Date et signature

novembre 2019

Questions à traiter :

1. Comment vous sentez-vous avant un entretien avec les parents ? Décrivez votre sentiment.
2. Durant votre formation, avez-vous appris comment parler avec les parents ? Si non, comment avez-vous appris ?
3. Comment gérez-vous les questions « non-scolaires » (sommeil, jeux vidéo, vie familiale) ? Sortez-vous de votre rôle d'enseignant ?
4. Comment annoncez-vous des mauvaises nouvelles ? Êtes-vous clair ou utilisez-vous une approche plus douce / plus progressive ?
5. Comment faites-vous pour faire de ce moment un moment agréable / de plaisir pour les deux parties ?