



Parents et enseignants : Lutte ou partenariat ?

Lorsqu'on lui demanda de parler des difficultés rencontrées avec des parents d'élèves, un instituteur du Tennessee relata cette expérience :

« Une maman alla se plaindre au directeur que je ne prêtais pas suffisamment attention à son fils. Quelque peu bébé, le garçon piquait encore des crises de nerfs en deuxième année. Sa mère s'attendait à ce que je lui accorde davantage d'aide individuelle en toutes choses : m'assurer que ses devoirs soient faits et rendus, etc.

C'était une femme intimidante, à la taille imposante. Un jour, elle vint me voir en classe et dit qu'elle devait me parler.

« Oh, là là ! pensai-je, mais j'esquissai vite un sourire et je lui demandai ce que je pouvais faire pour elle. Elle avait quitté son emploi et voulait être bénévole dans ma classe. J'étais stupéfait, mais j'acceptai tout de même.

« Après quelques semaines, nous

bavardions ensemble. Elle me dit qu'elle admirait beaucoup ce que je faisais et qu'elle n'aurait jamais imaginé à quel point l'enseignement était une profession difficile ! Ainsi, d'une situation désagréable au départ sortit une merveilleuse bénédiction. »

La plupart des instituteurs ont vécu des histoires semblables, avec ou sans dénouement heureux.

Dans le magazine *Time* de février 2005, l'article à la une décrit l'augmentation de la pression sur les éducateurs aux

Patricia A. Duncan

États-Unis¹. Les élèves défient l'autorité, et les parents font moins confiance aux instituteurs, croyant davantage la version de leurs enfants que celle des adultes. Les membres du personnel enseignant finissent par négocier avec les élèves et les parents plus délicatement, et avec moins de candeur qu'il y a quelques décennies.

Les problèmes prennent de multiples formes : parents désorganisés qui perdent des papiers, mères hésitantes et pères en colère, et bien entendu parents absents qui ne se montrent tout simplement jamais. Les écoles privées subissent encore plus de pression en raison de leurs objectifs scolaires supérieurs et des attentes extérieures par rapport aux mauvais comportements qu'on « ne devrait pas retrouver dans des écoles chrétiennes ».

Richard Arends, dans *Learning to Teach*, cite deux études indiquant que les instituteurs désirent des relations avec les parents qui « impliquent à la fois l'intérêt pour l'enfant et le soutien pour leur programme éducatif. En même temps, nombre d'instituteurs ne veulent pas que les parents perturbent leurs classes. »² Jetons un coup d'œil sur des conseils pour développer un partenariat parent-enseignant en établissant un ton positif et une

structure qui préviendront les malentendus, prépareront les instituteurs à réagir aux confrontations potentielles, et pour faire preuve d'empathie et de patience en traitant le conflit.

Prévenir les problèmes : établir de façon proactive les relations et la structure

En tant que professionnel en charge de votre classe, vous devez donner le ton tôt dans l'année pour assurer des interactions positives avec les parents. Si possible, avant la fin des cours en juin, procurez-vous une liste des élèves qui entreront dans votre classe et photocopiez les photos des élèves de la classe de l'instituteur précédent. Apportez-les chez vous. Ces photos vous permettront de vous rappeler de prier pour chacun d'eux pendant l'été.

Contactez les familles avant la rentrée scolaire. Harry et Rosemary Wong, dans *The First Days of School*³, encouragent les instituteurs du jardin d'enfants et de la maternelle à se faire un calendrier de visites aux parents, si approprié, à apporter des lettres invitant les parents à une visite

libre « retour à l'école » et à y inclure une liste des fournitures scolaires à préparer. Faciliter la transition signifie beaucoup pour les familles.

J'ai envoyé à mes élèves de 5^e année une carte postale écrite à la main les invitant à une session d'orientation la veille de la rentrée. Pendant deux heures, les parents sont venus avec leurs enfants pour arranger les fournitures dans leurs pupitres et leurs casiers. De mon côté, j'en ai profité pour faire connaissance avec les parents et pour commencer à établir des relations.

Après le début des classes, une autre visite libre permet un bon départ avec les parents. Mais cette fois, cette rencontre en soirée ne concerne que les parents. Dans une petite allocution, je me présente, puis je donne mon cursus éducationnel et mon expérience dans l'enseignement. Après avoir souligné les règlements de la notation, des devoirs et de la discipline, je leur présente le calendrier scolaire et parle du programme. J'indique comment ils peuvent soutenir et aider leurs enfants, et je les encourage à me contacter s'ils voient un problème se développer.



En donnant ce type de réunion, ne manquez pas de dire aux parents comment vous les tiendrez au courant de ce qui se passe dans votre classe. Vous le ferez peut-être sous forme de lettre hebdomadaire accompagnant les devoirs corrigés. Si possible, affichez votre lettre d'information sur le site Web de l'école, facile à télécharger, et indiquez les devoirs courants sur le service d'assistance téléphonique du système de messagerie vocale de l'école. Si ni l'un ni l'autre n'est faisable, imprimez des copies supplémentaires que vous enverrez par la « poste des enfants ». Dites aux parents comment et quand vous contacter. Prendrez-vous vos appels à la maison, ou préférerez-vous que les parents vous laissent un message lors des heures de classe, vous laissant savoir quand les rappeler ?

Invitez les mères et les pères à s'impliquer dans la classe de façons spécifiques. Décidez dans quelle mesure vous désirez leur aide, en tenant compte de votre propre niveau de confort en présence d'autres adultes dans la classe pendant que vous enseignez. Dans certaines écoles, il est difficile de recruter des aides, alors que dans d'autres, les parents se portent bénévoles immédiatement. L'école où j'enseigne a un programme de participation familiale obligatoire. Les parents choisissent souvent de travailler dans les classes pour remplir leurs heures de bénévolat tout en soutenant leurs enfants.

Une communication claire et positive avec les parents donnera le ton aux interactions positives l'année durant et préviendra de nombreux problèmes.

Se préparer à des problèmes : rechercher, se documenter et planifier

Dans un monde idéal, les enseignants n'auraient pas de problèmes avec les parents, mais dans la réalité d'un monde déchu, la question est *quand* davantage que *si*. La prière et une relation personnelle avec le Seigneur constituent la base de la préparation de l'instituteur. Suivez le conseil de Paul et « revêtez-vous de toutes les armes de Dieu, afin de pouvoir tenir ferme contre les ruses du diable. Car nous n'avons pas à lutter contre la chair et le sang. » (Ep 6.11,12)⁴.

Ensuite, imaginez un plan à utiliser si besoin est. Bill Gallagher, professeur en Californie et administrateur depuis 40 ans, donne les conseils suivants :

1. Évitez de discuter de problèmes

Conseils aux administrateurs

Structurez la prévention des problèmes parentaux par deux éléments-clés :

1. Une soirée « retour à l'école » pour les parents, en début d'année scolaire.
2. Des conférences parents-enseignants après la première période de notation.

« Notre district le fait depuis 40 ans et en a été richement récompensé. En tant que directeur, j'ai vu une chute spectaculaire du mécontentement des parents après avoir lancé ces deux programmes », dit Bill Gallagher, éducateur depuis 40 ans en Californie.

Conseils pour réussir

La soirée « retour à l'école » :

- Elle doit avoir lieu au cours des premières semaines d'école.
- Seuls les parents y assistent.
- Les instituteurs se présentent et exposent leur programme.
- Ils encouragent les parents à rester en contact et à exposer les problèmes dès qu'ils surgissent.

Conférences parent-enseignant

- Exiger l'engagement de tout le personnel.
- Fixer un horaire convenant aux familles comptant plusieurs élèves.
- Montrer le progrès de l'élève. Des exemples de son travail sont appropriés.
- Donner la chance à l'équipe parent-enseignant de consolider les points faibles.
- Suggérer que des élèves de la 4e année et plus assistent à la réunion, puis relever ce qui est positif.

urgents lorsqu'on fait appel à vous fortuitement, à l'arrêt de l'autobus après l'école, par exemple, ou sans une allée du supermarché. Lors de tels contacts, fixez un rendez-vous officiel.

2. Ayez sous la main de l'information documentée sur les problèmes de comportement ou sur les raisons pour lesquelles telle ou telle note a été donnée.

3. Soyez positif, et choisissez vos mots soigneusement. Si le parent soupçonne un tant soit peu que vous n'aimez pas son enfant, tout est perdu.

4. Rassurez les parents : vous désirez le meilleur pour leur enfant et vous aimeriez mettre sur pied un système entre l'école et la maison qui tende à résoudre le problème.

5. Lorsqu'un parent a la réputation d'un comportement difficile, tenez une conférence dans le bureau du directeur ou du directeur adjoint. Assurez-vous que l'administrateur soit versé dans le problème tel qu'exprimé par le parent. Si possible, l'instituteur devrait diriger la réunion. Tenez-vous-en au plus important, à savoir le développement d'une solution simple et réalisable dans laquelle toutes les parties peuvent s'engager. Que la réunion soit brève autant que possible sans donner l'impression que personne ne se soucie du problème. Si l'enfant est raisonnablement mature, qu'il assiste à cette réunion, parce que les parents n'ont pas toujours l'ensemble du tableau de la

part de leur enfant.

6. Explorez la possibilité d'un test spécial lorsque cela convient. Si indiqué, l'administrateur peut encourager les parents à l'autoriser.

7. Si les parents ne font pas appel à vous, fiez-vous à votre intuition et à vos observations pour détecter une insatisfaction éventuelle. Prenez l'initiative et suggérez innocemment une rencontre avec les parents après l'école. Ceci ouvre la porte pour découvrir ce qui se passe dans l'esprit de la mère ou du père et fait preuve d'une attitude attentionnée.

Si vous êtes un nouvel instituteur, apprenez la culture de votre école. Familiarisez-vous avec les règlements de l'école sur les questions potentiellement délicates telles que la discipline, les notes et le code vestimentaire. Si votre école publie un carnet parental, étudiez-le attentivement. Pendant les 50 années d'histoire de notre école, le conseil scolaire a clarifié les règlements sur nombre de détails de la vie scolaire. Il vous sera très précieux d'indiquer l'existence de ce carnet aux parents s'ils ne gèrent pas leurs problèmes selon les règlements établis.

Notre manuel pour les parents explique aussi en détail les étapes de la résolution de conflits basée sur Matthieu 18.15-17 : « Si ton frère a péché, va et reprends-le entre toi et lui seul. S'il t'écoute, tu as ga-

**Une communication claire et positive
avec les parents donnera le ton aux
interactions positives l'année durant
et préviendra de nombreux problèmes.**

gné ton frère. Mais, s'il ne t'écoute pas, prends avec toi une ou deux personnes, afin que toute l'affaire se règle sur la déclaration de deux ou de trois témoins. S'il refuse de les écouter, dis-le à l'Église ; et s'il refuse aussi d'écouter l'Église, qu'il soit pour toi comme un païen et un publicain. »

Et si vous êtes nouveau à l'école, demandez s'il y a des parents qui refusent que des questions épineuses telles que la puberté, la sexualité, l'avortement ou la prévention des drogues et de l'alcool soient discutées en classe avec les élèves, ou encore seulement de façon prescrite. Si ces sujets font partie du programme recommandé, vous devrez discuter avec les parents de l'importance de présenter à leurs enfants, dans un contexte chrétien, les faits sur ces sujets délicats.

Problèmes de processus : prier pour être empathique et patient

Mes enfants, adultes maintenant, ont fréquenté l'école où j'enseigne actuellement. Je me souviens que sans le vouloir j'ai créé des difficultés à leurs instituteurs.

Un matin, l'institutrice de mon fils à la maternelle me téléphona et me dit : « Brian est ici avec moi. » Je ne compris pas pourquoi elle m'appelait jusqu'à ce qu'elle m'informe gentiment qu'il n'y avait pas d'école ce jour-là ! En mère désorganisée typique, j'avais soit égaré son bulletin d'information, ou négligé de le lire, ou simplement oublié quel instituteur était en formation ce jour-là. Oh, ma surcharge était justifiable, puisque j'aidais à gérer une entreprise tout en élevant trois enfants. Les familles d'aujourd'hui mènent une vie encore plus frénétique et ont besoin de notre patience.

En outre, j'étais parfois surprotectrice. Lorsque je me sentais offensée de la façon dont on disciplinait mes enfants, je parlais souvent à d'autres parents plutôt que de m'adresser directement à l'enseignant.

Si vous êtes parent, réfléchissez aux moments où vous étiez en désaccord avec les instituteurs de vos enfants, aux incidents où vous avez ressenti de la frustration, aux événements qui ont suscité votre colère. Avouons-le sans ambages : les parents ne sont pas objectifs. Ils sont comme les tigresses qui tout naturellement protègent leurs petits.

Daniel Goleman, dans *Emotional Intelligence*, dit que l'empathie est la racine de la compassion, et que ceux qui possèdent le don de l'empathie et de la communication « peuvent être d'excellents instituteurs »⁵. Ils ont du flair pour détecter les signes non verbaux de l'expression faciale, du langage du corps et du ton de la voix, et pour déduire ce qu'une personne ressent. L'empathie et la compassion aident à neutraliser une situation tendue.

« Je suis sûr que si c'était ma fille, je ressentirais la même chose », pourriez-vous dire à un père frustré. Comprendre, c'est établir le fondement même de la communication. Lorsque les émotions se sont apaisées, vous pouvez présenter votre point de vue. Vous courrez une meilleure chance d'être écouté. En général, vous découvrirez tous les deux des perspectives que vous ignoriez auparavant et améliorerez votre partenariat en aidant l'élève.

Il faut de la patience pour travailler dans une situation de désaccord. Le processus peut durer des jours ou des semaines. Éduquez-vous vous-même. Déchargez vos émotions en priant le Seigneur et en trouvant un confident qui saura vous écouter. Recherchez le conseil de votre directeur ou d'un enseignant expérimenté. Humiliez-vous devant le Seigneur, lui demandant de vous montrer si vous êtes en tort. Offrez vos excuses aux parties impliquées, si approprié. Suivez les étapes de résolution de conflit basées sur les Écritures citées plus haut.

Quand tout est réglé, allez de l'avant, vous pardonnant à vous-même et pardonnant aux autres, et utilisez les leçons apprises pour améliorer votre enseignement.

Que vous traitiez des irritations mineures ou une explosion émotionnelle majeure, sachez que les problèmes avec les parents font partie de votre environnement de travail. Prévenez-les au maximum en établissant des relations et une structure positives. Préparez-vous aux difficultés potentielles en étudiant la culture de votre école et en vous documentant dans les domaines délicats. Traitez les conflits avec empathie, prière

et patience. Souvenez-vous : Dieu est à l'œuvre dans nos écoles.

Il y a quelques années, une de mes élèves en a blessé délibérément une autre pendant la récréation. Comme je n'ai pas averti de suite les parents de la fillette blessée, ces derniers se sont sentis trahis. Bien qu'il n'y ait pas eu d'urgence médicale, j'aurais éprouvé des sentiments puissants s'il s'était agi de ma fille. Prenant conscience de cela plus tard, j'ai offert mes excuses aux parents. Oui, j'ai appris une leçon précieuse, en tant que nouvelle institutrice, mais les parents avaient perdu confiance en moi.

Les semaines suivantes, les deux filles ont continué à avoir des conflits. J'ai essayé de tenir les parents au courant, mais cela n'a pas amélioré nos relations. Au téléphone, le père a déchargé sa frustration. Je redoutais la conférence parent-enseignant. Ma directrice était intervenue, et de mon côté j'ai senti que j'avais apporté les changements nécessaires après mon erreur. Elle m'a promis de prier.

Lorsque le père s'est assis à la table de conférence, il s'est excusé, à mon grand étonnement. Quel soulagement ! Ma reconnaissance envers le Seigneur pour son intervention était grande ! Avec l'aide de Dieu, nous avons travaillé ensemble le reste de l'année, dans un partenariat parent-enseignant comme il se devait, pour le bien de l'enfant.

Patricia A. Duncan
enseigne les élèves
de 5^e année à l'école
chrétienne d'Eugene, à
Eugene, Oregon.



RÉFÉRENCES

1. Nancy Gibbs, « Parents Behaving Badly », *Time* 165:8, p. 40, 42.
2. Richard I. Arends, *Learning to Teach*, Boston, McGraw-Hill, 1998, p. 460.
3. Harry K. et Rosemary T. Wong, *How to Be an Effective Teacher: The First Days of School*, Mountain View, Californie., Harry K. Wong Publications Inc., 1998, p. 103.
4. Sauf mention contraire, les citations bibliques sont empruntées à la version Louis Segond 1910.
5. Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, New York, Bantam Books, 1995, p. 118, 119.