Communication avec les familles - Stage directeurs REP Château-Chinon / Corbigny

En amont :

- Connaître le **motif** de l'entretien si demande des parents
- Définir le **temps** de l'entretien
- Penser à l'**organisation** spatiale, au lieu, aux personnes présentes (partenaires, enfant, …)
- **Anticiper** l'entretien : prise d'informations complémentaires, concertation avec la communauté éducative, …
- Prévoir des **traces**, productions de l'élève, synthèses des réunions précédentes
- Penser à garder trace des faits importants au fil du temps (peser les mots utilisés, écrire à plusieurs)
- **Ouvrir l'école** aux parents pour donner de la visibilité au travail conduit en classe (Scolnet, école ouverte, sorties, affichage, …)

Pendant l'entretien :

- Installer un **climat de confiance** : accueil courtois, bienveillant, convivial
- Annoncer le **temps** imparti à la rencontre et l'**objet** de la rencontre
- **Rassurer** : présenter les points positifs sans occulter les difficultés (à organiser dans l'entretien selon l'objectif que l'on s'est fixé)
- **Expliquer / décrypter** les différents dispositifs d'aide (RASED, CAMSP, CMPP, CMP, …)
- **Laisser la parole aux familles**, être à l'écoute, dans l'empathie, sans jugement, solliciter le parent muet qui peut être un point d'appui
- Se positionner comme **professionnel**
  - **S'appuyer sur du factuel**, du concret : évènements consignés, cahiers, traces gardées à la suite des divers rendez-vous, …
  - **Recadrer** par rapport aux textes officiels, rappeler la liberté pédagogique, faire référence à la hiérarchie si besoin
  - **Dire ses limites** professionnelles et le nécessaire recours à d'autres professionnels si besoin ; attention à ne pas poser de diagnostique qui relèverait de la compétence d'autres professionnels (dyslexie, autisme, …)
- Recadrer par rapport au problème soulevé, **recentrer sur l'intérêt de l'enfant**
- **Rassurer dans le cadre d'une orientation**, proposer une visite de la structure (ULIS, SEGPA), connaître l'avis de l'enfant, rappeler que la décision finale appartient aux parents, relève de leur responsabilité (orientation, prise en charge extérieure, consultations, constitution d'un dossier MDPH, …)
- Ecourter et différer si les échanges s'enlisent
- **Clore le rendez-vous**
  - dans le cas d'une demande des parents : demander si l'on a répondu à leur demande,
  - garder une trace (synthèse) et si possible faire signer aux parents la conclusion,
  - préciser la suite à donner (l'échéancier si nécessaire), si besoin refixer un rendez-vous.

Points de vigilance :

- Avoir un **langage** clair et simple, compréhensible par la famille
- **Ne pas répondre dans l'urgence**, différer si besoin en expliquant pourquoi on diffère (recherche d'informations complémentaires), ne pas régler un problème au portail mais instaurer un vrai temps de rencontre formalisé
- Dans les situations difficiles, **ne pas rester seul** : collègues, membres RASED, équipe circo, …
- **Distinguer le professionnel et le personnel**, rester vigilant et ne pas hésiter à repréciser la place et le rôle de chacun (enseignant, membre RASED, etc)
- **Ne pas montrer les désaccords au sein de l'équipe éducative**, le directeur se place en soutien du collègue (les divergences sont discutées en dehors de la présence des parents)
- **Expliquer ce que l'on fait à l'école** : objectifs, pratiques, …
- Faire attention à la **transmission des documents confidentiels** (un bilan psy se transmet entre psychologue)
- **Anticiper, s'engager dans une communication sur le long terme** lorsque l'on envisage une orientation particulière