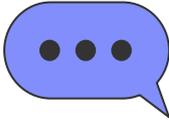




Communiquer sereinement avec nos parents d'élèves



Pour une communication heureuse !



Au menu...

1

Mieux connaître les parents d'élèves

2

Communiquer de façon positive avec les parents

3

Composer avec des parents au comportement difficile

4

Interagir avec les parents dans des contextes délicats



1

Mieux connaître les parents d'élèves

Un portrait global des parents d'aujourd'hui

Les configurations familiales



Le choix financier des familles



Le stress en milieu familial



Les comportements à l'égard de l'école



Ce qui suscite les comportements négatifs de certains parents

La perception parfois différente de la réalité

Le cœur de la famille : axé sur les enfants? Les adultes ?

Les mauvaises expériences scolaires



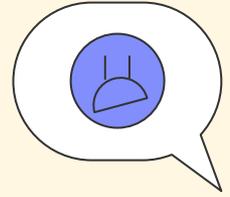
Les parents en colère

95%
5%



2

Communiquer de façon positive avec les parents



Construire sa crédibilité

CONFIANCE

Se forger une image positive

Entretenir le contact

Diffuser les bonnes nouvelles / Actions / Activités

Se concentrer sur ceux qui agissent bien



Être proactif et positif

les coups de fil **positifs** - les écrits qui restent

- rester **professionnel** : le centre est **l'apprentissage de l'enfant** et la façon dont les parents peuvent l'aider
- adopter un **ton personnel** ("nous"... *faisons une équipe **pour** votre enfant X*)
- être **bref** (attention au temps de lecture)
- pas de présomption, pas de morale...! Bien expliquer les notions

Être proactif et positif

Cinq caractéristiques
pour des **félicitations efficaces**



1. L'authenticité (vraie raison)



2. La précision



3. L'immédiateté



4. La franchise (sincérité)



5. La discrétion

Entretenir une belle relation avec les parents

Communiquer quand
tout va bien, de
manière régulière

Créer une
ambiance
chaleureuse

Savoir accueillir

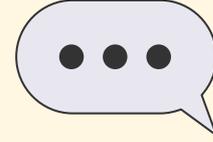
Bienvenue dans
la classe !



Observer...
...pour moins parler,
...pour mieux écouter

3

Composer avec les parents aux comportements difficiles



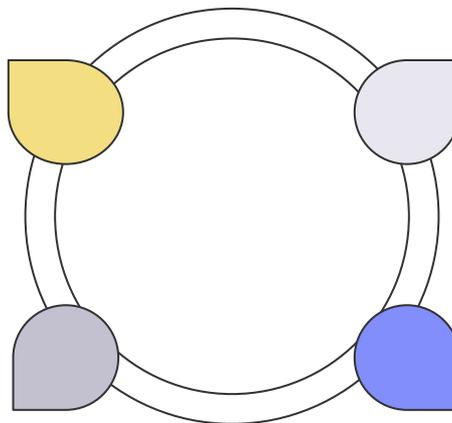
Maîtriser son malaise



Bras décroisés

Montre une ouverture

▶ Langage corporel + important que mots



Réduire la distance

Langage corporel d'ouverture
= incidence psychologique positive

S'activer

Pour garder une contenance
Dissimule la nervosité

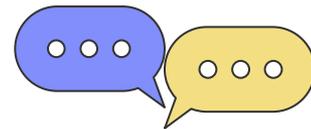
Communiquer avec les yeux

Expression de la compréhension
+ de la franchise = confiance

Garder l'objectif en tête :

améliorer la relation avec les parents pour le bien de l'élève

Maîtriser son malaise

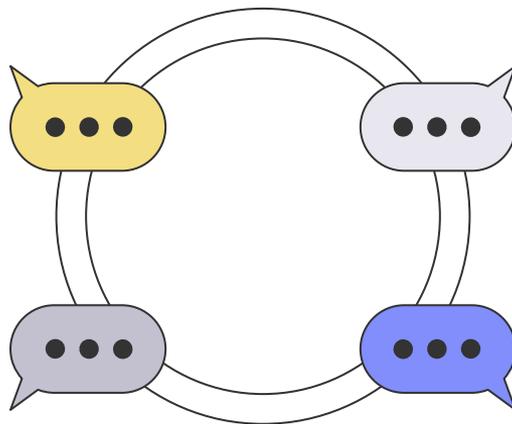


**Donner un cadre
horaire**

Professionalisme
Ne pas se laisser déborder

**Écouter
*avec attention***

Pour pouvoir répondre *avec attention*



Parler lentement

Prendre le temps de réfléchir aux mots
Silences propices à la réflexion

Phrases affirmatives

“Ne pense pas à un éléphant rose.”
→ le cerveau ne comprend pas la négation

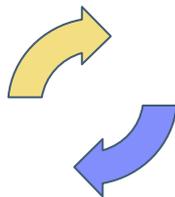
Garder l'objectif en tête :

améliorer la relation avec les parents pour le bien de l'élève

Traiter les plaintes justifiées

“Je m’excuse”,
des mots difficiles
à prononcer ?

Surtout lorsque le parent a raison
Être désolé de la situation



**Faire les
premiers pas**

Ne pas donner le temps au
mécontentement de grandir

S'excuser : la meilleure façon d'avoir le dernier mot



“Je suis désolé que cela se soit passé ainsi”

- permet d'adopter le pdv du parent
- parler de la *situation* = préserver sa dignité
- compassion dans ton et attitude
- permet de trouver terrain d'entente
(parent **aussi** désolé que cela se soit passé ainsi...)

Que cache notre attitude défensive ?

Nous sommes des personnes attentionnées

= ni défensive, ni offensive

Davantage de
règles...

Les habitudes...

Le bon moment :

une bonne solution ?

toujours sensées ?

→ au plus tôt !

→ demander de *l'aide* au parent :

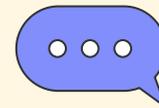
plus efficace qu'un 1er contact négatif (punition)

permet d'être du même côté

se mettre d'accord sur plusieurs points

4

Interagir avec les parents dans des contextes délicats



Être le messenger de mauvaises nouvelles

Faire preuve de diplomatie

- Préparer la stratégie d'annonce
- Faire l'annonce à l'oral → en garder le contrôle



~~Affronter~~ *Exploiter* la situation sans attendre

- Avant que l'enfant ne soit rentré (sinon "Je ne sais pas si Pepito vous en a parlé...")
- Garder un ton calme et confiant
- Mettre l'accent sur **l'avenir**

Être le messenger de mauvaises nouvelles

Éviter les dialogues de sourds (prise de position pour l'enfant)



- Pas de surenchère
- Agir en comprenant à 100% les parents qui ont un enfant “qui leur raconte tout”... puis en faisant état d’une situation passée similaire, pt-ê inconnue des parents ?
 - Renverser la conversation, de la contestation à l’écoute
 - Freiner “l’omniscience”, pour une disposition d’esprit propice à l’écoute

Être le messenger de mauvaises nouvelles



Prévenir les objections (en misant sur les solutions)

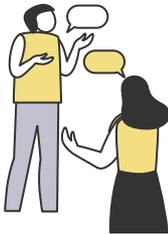
- Pas trop de détails (analyse de nos affirmations pour les prendre à revers...)
- Éléments essentiels et objectifs → rester centré sur l'enfant
- Chercher ensemble des solutions **“Madame X, à votre avis, que pouvons-nous faire pour qu’une telle situation ne se reproduise pas ?”**
 - responsabilise les parents
 - axe la communication sur un élément sur lequel on est d'accord (que ça ne recommence pas)

Être le messenger de mauvaises nouvelles

Être conscient de ce qu'on ignore

“Ce qu'il y a de plus complexe dans la situation, Monsieur X, c'est qu'aucun de nous deux n'était là.”

- honnêteté avec le parent
- diriger vers les éléments que l'on maîtrise
- axer la discussion sur les faits plutôt que sur l'émotion



Assumer ses responsabilités

“Ma classe est vraiment difficile cette année.”

- comprendre et résoudre le problème (plutôt que de rejeter la responsabilité)

Être le messenger de mauvaises nouvelles

“Monsieur X, s’il vous plaît, ne me parlez pas sur ce ton.
Je ne vous parlerais *jamais* ainsi, et *jamais* je ne parlerais à
votre enfant de la sorte.” à dire cal-me-ment...

- marquer une assurance tranquille
- demande raisonnable, professionnelle
- informe sur la façon dont nous traitons avec les parents *et les enfants...*



Être le messenger de mauvaises nouvelles

Les murs ont des oreilles

→ *Choisir* si la conversation doit avoir lieu en présence ou en absence de l'enfant.



Face aux accusations d'injustice



Être juste, ou honnête... choisir les deux !

- Traiter des êtres *inégaux* de manière *égale* reste de l'injustice...
- “Nous sommes heureux de voir que vous voulez que ce soit juste, que Pepito soit traité comme les autres élèves... Il aurait effectivement été injuste de ne pas lui donner cette sanction”
 - Plus le parent parle de *justice*, plus il faut insérer le mot “**juste**”
 - Attitude confiante, calme, posée, professionnelle (pas de sarcasme)

Se tourner vers l'avenir

Parvenir à un premier accord

- “Il se passerait ceci, **ce que ni vous ni moi ne souhaitons.**”

Ouvrir pour favoriser la communication

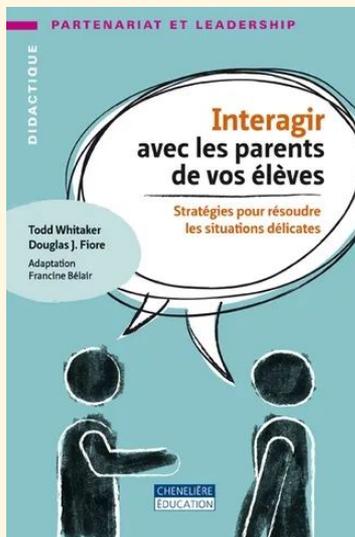
- “Madame X, à votre avis, que pouvons-nous faire pour éviter que cela se reproduise ?”

Donner un objectif, une date butoire

→ et y revenir, ensemble



Pour aller plus loin...



Thanks!

Do you have any questions?

youremail@freepik.com

+34 654 321 432

yourwebsite.com



CREDITS: This presentation template was created by **Slidesgo**, and includes icons by **Flaticon**, and infographics & images by **Freepik**

Please keep this slide for attribution