



---

# Coopérer avec les familles

---

“

Devenir AVS

”



“

Devenir AVS

”

## Une mission inscrite dans un cadre institutionnel

**La coopération est le contraire de l'opposition, la rivalité, l'absence de relation, l'individualisme.**

**La coopération avec les familles concerne tous les professionnels, dans tous les contextes scolaires (école primaire, accueil périscolaire, collège, lycée, structure ou dispositif spécialisés). L'auxiliaire de vie scolaire (AVS) inscrit son action dans le **cadre commun** à tous les autres professionnels de l'éducation.**

## **L'AVS intervient dans le cadre d'un accord contractuel avec le jeune et sa famille :**

- Il interagit dans un souci de complémentarité;
- Il participe aux rencontres avec la famille et avec les équipes de professionnels (circulaire du 4/07/2011) ;
- L'AVS communique avec la famille et avec les professionnels concernés sur le quotidien du jeune, sous la responsabilité de l'enseignant (circulaire du 4/07/2011).
- Il rencontre les parents en présence de l'enseignant.
- Il n'a pas à se substituer à l'enseignant, en particulier pour tout ce qui concerne l'évaluation des résultats scolaires. C'est ainsi à l'enseignant de parler des progrès scolaires, des difficultés de l'enfant ou de l'adolescent.

## Mission de relation

- Il va partager avec les parents la connaissance des gestes et postures permettant au jeune la réalisation des actes de la vie quotidienne : mobilité, installation matérielle, confort, sécurité, état de santé, etc.
- Il va être en relation avec les parents de l'élève accompagné, mais également parfois avec les parents des autres élèves (sorties scolaires, etc.)
- Il sera amené à connaître et à prendre en compte l'identité culturelle, le mode de vie, le vécu et l'histoire du jeune et de sa famille.

## Dimension éthique

Comme l'ensemble des professionnels de la fonction publique, l'accompagnant scolaire doit respecter la vie privée du jeune (Convention internationale des droits de l'enfant – Art. 16), et celle de sa famille (Loi du 17/07/1970 – Code Civil – Art. 9), y compris dans les échanges professionnels.

Il doit faire preuve de discrétion pour toutes les informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions (Art. 26 de la loi n°83-634 du 13/07/1983).

Dans le cadre de sa mission, l'accompagnant scolaire peut également être soumis au secret professionnel.

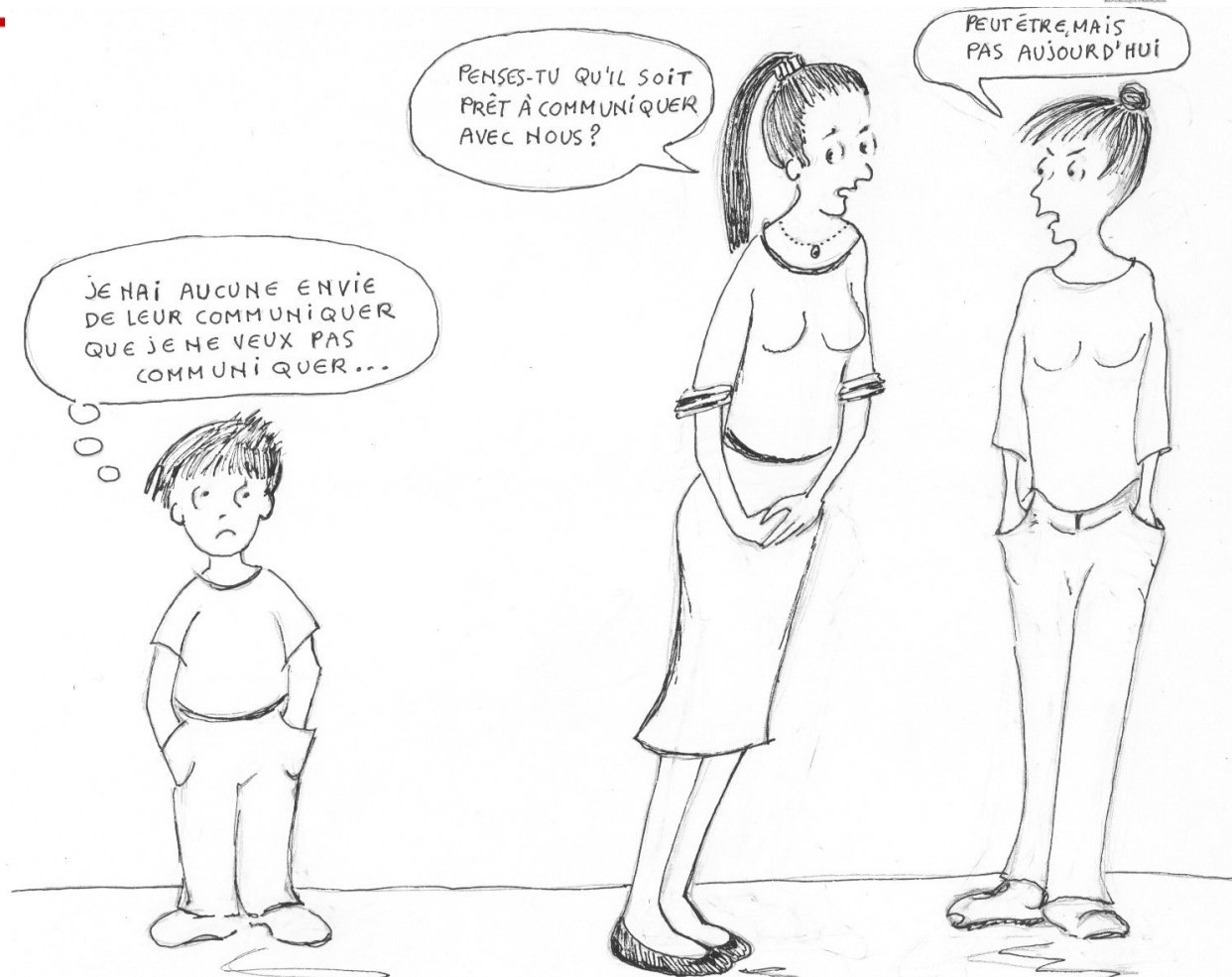
Le secret couvre toutes les informations pouvant porter atteinte à l'intimité et à la vie privée de la personne, quel que soit leur support : oral, écrit ou électronique.

**Qu'il s'agisse de révélations à faire ou à partager, la posture du professionnel vis-à-vis de ses obligations professionnelles ou en tant que citoyen passe par une capacité de discernement :**

- Que dire ou ne pas dire?
- Qui va dire ou ne pas dire ?
- À qui ?
- Dans quel cadre ?
- Pour quoi faire ?

**Ne partager que ce qui est strictement nécessaire et utile à l'accomplissement du but poursuivi.**

# Principaux enjeux



La coopération avec les familles suppose de savoir instaurer une relation de qualité, et réagir aux propositions faites par la famille de manière adaptée. Elle relève donc de compétences à communiquer, se positionner, et écouter.



# Principaux enjeux

---

## Communiquer

L'essence de la communication réside dans les processus relationnels et interactionnels : **chaque comportement est considéré comme un message qui répond à d'autres messages et qui provoquent à son tour de nouvelles communications.**

**Les interactions entre des personnes dépendent du contexte dans lequel elles se situent** : les échanges ne seront pas les mêmes et n'auront pas le même impact suivant que ces personnes se trouvent dans un contexte de travail, ou de plaisir par exemple.

## Communiquer

Il existe **deux niveaux de message** :

- le contenu (communication verbale)
- la façon de transmettre le contenu (la relation)

Si nos messages verbaux sont en harmonie avec notre comportement, il en résulte un sentiment de **cohérence**. Par exemple dire quelque chose d'agréable avec un ton et des gestes adaptés.

Il y a discordance quand les messages non verbaux sont **incohérents** avec le contenu. Par exemple dire que l'on écoute quelqu'un et parler à quelqu'un d'autre en même temps.

## Se positionner

**Le professionnel devra chercher à établir une « alliance de travail »** avec les familles. On appelle « alliance » le fait que plusieurs personnes se joignent afin de poursuivre les mêmes buts ou les mêmes intérêts.

À l'opposé, une coalition est une association d'individus contre d'autres individus.

La disqualification est une manière de refuser à l'autre la définition qu'il a de lui-même. Par exemple en ne tenant pas compte de son point de vue, de sa parole.

# Principaux enjeux

## Se positionner en tenant compte de chacun des interlocuteurs



**Savoir écouter** : Écouter les familles signifie pour le professionnel qu'il fasse un **effort particulier pour accueillir et comprendre** ce qu'elles ont à dire, dans un contexte donné.

## **Il s'agit pour les professionnels de développer :**

- une attention positive inconditionnelle (celui que l'on écoute est plein de valeur et digne d'être compris),
- un climat empathique (essayer de percevoir, sans jugement mais avec précision, le cadre de référence interne d'autrui « comme si » on était la personne elle-même.)

## **Il s'agit pour les professionnel d'admettre que :**

- Quelles que soient la qualification et la compétence des professionnels qui prennent en charge l'enfant handicapé, aucun d'entre eux n'a une influence aussi primordiale que celle des parents,
- La recherche de partenariat vise à mettre en place des dispositifs où les champs respectifs de compétence de chacun ne se confondent pas mais se complètent.

# Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

---



## **Le respect de la part de chacun**

- Accueillir les parents dans une attitude d'écoute, c'est-à-dire en cherchant à comprendre ce qu'il peuvent nous apprendre
- Respecter la parole de chacun.

## **Accepter la famille sans chercher à la changer**

# Se positionner

**Quels sont les types d'interventions verbales, et quel positionnement traduisent-ils ? Quel peut en être les effets sur autrui ? Quelles attitudes verbales privilégier ?** L'outil d'analyse des attitudes verbales ci dessous, peut amener chacun à se questionner et à préciser les enjeux liées à ses propres interventions verbales, mais aussi à réfléchir à son positionnement à l'égard des familles.

**Situation :** « Nathalie est accompagnante scolaire dans le cadre du projet personnalisé de scolarisation d'Arnaud, 5 ans, qui souffre d'autisme. Lors d'une sortie scolaire en forêt, plusieurs parents accompagnent le groupe classe, dont la mère d'Arnaud. Nathalie et la mère d'Arnaud accompagnent donc un petit groupe de 5 enfants de la classe, dont Arnaud, tandis que l'enseignante s'occupe d'un autre petit groupe d'enfants un peu plus loin. Brusquement la mère d'Arnaud s'adresse à Nathalie, et lui dit : « Arnaud hurle tous les matins depuis une semaine, parce qu'il refuse d'aller à l'école. J'en ai pas parlé à la maîtresse »

---

**Grille d'analyse des attitudes verbales** (d'après les travaux d'André Sirota, Professeur de Psychologie, Angers) :

1. **Registre de l'influence directe** (nous indiquons ce que doit faire notre interlocuteur, ce qu'il doit ressentir, comment il doit juger les choses, etc.)

- **Mode hiérarchique, impératif** (« allez consulter le psychiatre »)
- **Conseil, recommandation** (« à votre place, je demanderais à son père de l'emmener à l'école »)
- **Volonté défensive de réassurance** (« ce n'est pas si grave, ça arrive à tous les enfants »)
- **Évaluation** (jugement de valeur – ou +) (« vous agissez en faisant l'autruche », « vous avez raison, cela ne sert à rien d'en parler à la maîtresse, elle ne pourrait rien faire »)
- **Attribution par projection d'une explication** (« Vous êtes bien fatiguée en ce moment, c'est normal qu'Arnaud le ressente »)



---

**Grille d'analyse des attitudes verbales** (d'après les travaux d'André Sirota, Professeur de Psychologie, Angers) :

1. **Registre de l'influence directe** (nous indiquons ce que doit faire notre interlocuteur, ce qu'il doit ressentir, comment il doit juger les choses, etc.)

- **Mode hiérarchique, impératif** (« allez consulter le psychiatre »)
- **Conseil, recommandation** (« à votre place, je demanderais à son père de l'emmener à l'école »)
- **Volonté défensive de réassurance** (« ce n'est pas si grave, ça arrive à tous les enfants »)
- **Évaluation** (jugement de valeur – ou +) (« vous agissez en faisant l'autruche », « vous avez raison, cela ne sert à rien d'en parler à la maîtresse, elle ne pourrait rien faire »)
- **Attribution par projection d'une explication** (« Vous êtes bien fatiguée en ce moment, c'est normal qu'Arnaud le ressente »)

## 2 Registre de l'évitement

- **Mise à distance ou remise à plus tard** (« *on en parle plus tard* »)
- **Ironie légère ou plaisanterie** (« *Rien de mieux que de bonnes vacances en famille !* »)

## 3. Registre de la disqualification

- **Disqualification** (« *vous ne vous y prenez pas comme il faut* »)
- **Dérision** éventuellement cynique (« *vous n'avez trouvé personne à qui raconter ça ?* »)
- **Questionnement inquisiteur** contenant une imputation discréditante (« *Vous ne seriez pas toujours un peu énervée le matin, par hasard ?* »)

## 4. Registre de l'autorité-soutien

- **Autorité décision** (« *parlons-en à la maîtresse en fin de journée* »)
- **Aide, soutien** (« *on peut en parler ensemble à l'enseignante* » « *on peut essayer de comprendre ensemble ce qui se passe pour lui* »)

## 5. Registre exploratoire

- **Question exploratoire** (« *Pourquoi ne pas en avoir parlé à la maîtresse ?* » « *Est-ce qu'il s'est passé quelque chose de particulier ces derniers temps ?* »).