



“

Devenir AVS

”

Module 13

Coopérer avec les familles

“

Devenir AVS

”

1. Cadre de coopération avec les familles

- a. Une mission inscrite dans un cadre institutionnel
- b. Une mission de relation
- c. Dimension éthique

2. Principaux enjeux

- a. Communiquer
- b. Se positionner
- c. Savoir écouter

3. Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

Dimension institutionnelle

- La coopération est le contraire de :
 - L'opposition
 - La rivalité
 - L'absence de relation
 - L'individualisme.
- Cette mission 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.

Dimension institutionnelle

- 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) ;

Dimension institutionnelle

- 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.

1. Cadre de coopération avec les familles

- a. Une mission inscrite dans un cadre institutionnel
- b. Une mission de relation**
- c. Dimension éthique

2. Principaux enjeux

- a. Communiquer
- b. Se positionner
- c. Savoir écouter

3. Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

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.

1. Cadre de coopération avec les familles

- a. Une mission inscrite dans un cadre institutionnel
- b. Une mission de relation
- c. **Dimension éthique**

2. Principaux enjeux

- a. Communiquer
- b. Se positionner
- c. Savoir écouter

3. Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

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).

Dimension éthique

- 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.

Dimension éthique

- 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.

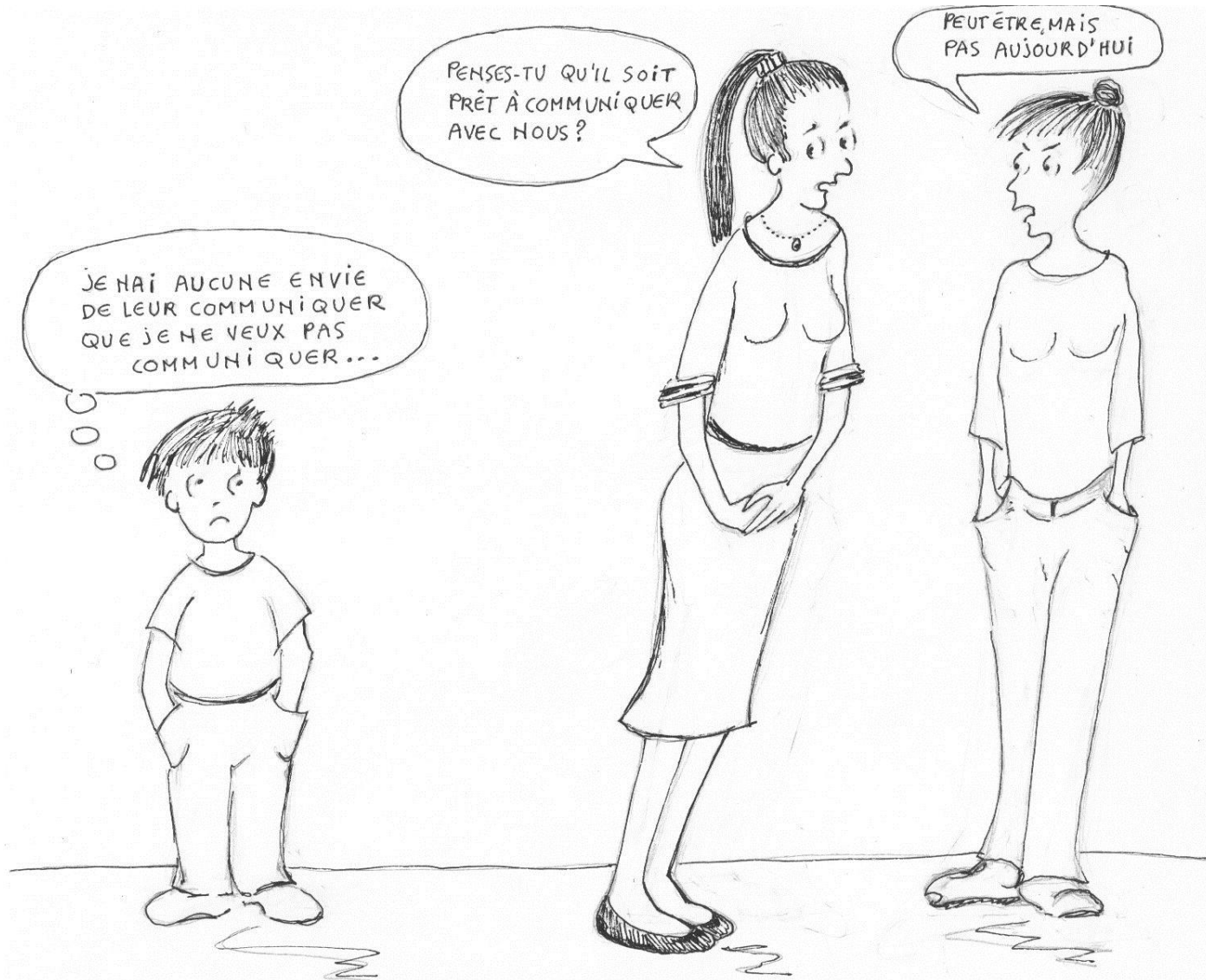
-
1. Cadre de coopération avec les familles
 - a. Une mission inscrite dans un cadre institutionnel
 - b. Une mission de relation
 - c. Dimension éthique

 2. Principaux enjeux
 - a. Communiquer
 - b. Se positionner
 - c. Savoir écouter

 3. Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

Communiquer, se positionner, savoir écouter

- 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.
- Pour nous aider à mieux comprendre les enjeux mobilisés par le travail avec les familles, nous allons nous appuyer sur deux champs théoriques complémentaires :
 - L'approche systémique (pragmatique de la communication)
 - L'approche centrée sur la personne (Carl Rogers)



1. Cadre de coopération avec les familles
 - a. Une mission inscrite dans un cadre institutionnel
 - b. Une mission de relation
 - c. Dimension éthique

2. Principaux enjeux
 - a. Communiquer
 - b. Se positionner
 - c. Savoir écouter

3. Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

Communiquer (approche systémique)

- 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 (approche systémique)

- Un système relationnel, dans un contexte donné



Communiquer (approche systémique)

- Il existe deux niveaux de message : le contenu (communication verbale) et 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.

1. Cadre de coopération avec les familles
 - a. Une mission inscrite dans un cadre institutionnel
 - b. Une mission de relation
 - c. Dimension éthique

2. Principaux enjeux
 - a. Communiquer
 - b. Se positionner
 - c. Savoir écouter

3. Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

Se positionner

Plusieurs attitudes sont possibles, qui positionnent le professionnel de différentes façons :

- Le professionnel peut se placer en position haute, en position basse, ou en position symétrique ; il peut faire varier ou non cette position.
- Dans l'interaction, les interlocuteurs peuvent :
 - adopter un comportement en miroir, fondé sur l'égalité (interaction symétrique)
 - adopter des comportements contrastés (interaction complémentaire). Ce type de relation est fondé sur la reconnaissance et l'acceptation des différences.

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.

Se positionner en tenant compte de chacun des interlocuteurs



1. Cadre de coopération avec les familles

- a. Une mission inscrite dans un cadre institutionnel
- b. Une mission de relation
- c. Dimension éthique

2. Principaux enjeux

- a. Communiquer
- b. Se positionner
- c. Savoir écouter

3. Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

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.

Pour Carl Rogers, l'écoute d'autrui nécessite de mettre en œuvre plusieurs compétences :

- développer une attention positive inconditionnelle :

Pour le professionnel, celui qu'il écoute est plein de valeur et digne d'être compris.

- développer 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.

1. Cadre de coopération avec les familles

- a. Une mission inscrite dans un cadre institutionnel
- b. Une mission de relation
- c. Dimension éthique

2. Principaux enjeux

- a. Communiquer
- b. Se positionner
- c. Savoir écouter

3. Principes à retenir dans le positionnement à l'égard des familles

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



- Quelles que soient la qualification et la compétence des professionnels qui prennent en charge l'enfant handicapé, ils ont à admettre qu'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.

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 ; en laissant parfois de côté les modèles familiaux et culturels qui sont les nôtres pour s'intéresser à d'autres qui ont autant de valeur.
- Comment, dans le travail avec la famille s'assurer de respecter la part de chacun, c'est-à-dire l'enfant – à fortiori l'adolescent -, et chacun des parents ?

Accepter la famille sans chercher à la changer

- Un autre positionnement consiste à s'identifier à la famille, c'est-à-dire en se positionnant dans le « même ». Ce positionnement annule toute distance et a pour effet de mettre en rivalité le parent et l'accompagnant ou la famille et l'école, et de créer la confusion en empêchant l'institution de penser l'autre. Qui est qui ?
- L'empathie (comprendre avec, être avec) disparaît au profit de l'identification (souffrir à la place, être à la place de).
- Dans un tel fonctionnement, les familles se retrouvent dépossédées de leur identité propre.