

PARENTS AGRESSIFS

Au cours de leur carrière, la plupart des enseignantes et enseignants feront face à un parent furieux qui tentera de les intimider. Des enseignantes et enseignants qui ont vécu une telle situation nous parlent des stratégies qui les ont aidés.

de Randi Chapnik Myers



https://pourparlerprofession.oeo.ca/decembre_2012/articles/agressifs.aspx

L'entraîneur de l'école élémentaire de Scarborough s'attendait à ce que certains élèves soient déçus de ne pas avoir été choisis pour l'équipe de hockey de l'école. Par contre, il ne s'attendait pas à la colère de certains parents. En fait, Luc*, un enseignant d'éducation physique, avoue que rien n'aurait pu le préparer à la colère du petit groupe de parents venus en masse se plaindre de lui au bureau de la direction.

Cela débute généralement de manière anodine, les parents exprimant leurs préoccupations pour le bien-être de leur enfant. La tension monte quand ils ont l'impression qu'un enseignant travaille contre eux. «C'est une question d'attentes, explique Julie*, enseignante en éducation de l'enfance en difficulté à Ottawa. Lorsque les parents sont insatisfaits des progrès de leur enfant, ils ont parfois besoin de blâmer quelqu'un.» Et c'est là qu'une discussion peut prendre une tournure personnelle.

Les confrontations avec des parents en colère ne sont pas nouvelles, mais elles sont beaucoup plus susceptibles de survenir de nos jours, en particulier en raison de la facilité avec laquelle on peut communiquer avec les enseignantes et enseignants par courriel. De plus, à notre époque où certains parents s'investissent parfois beaucoup trop dans la réussite de leur enfant, on pourrait avoir tendance à blâmer le personnel enseignant lorsque les élèves rapportent à la maison des résultats plus qu'ordinaires.

«La confrontation naît du fait qu'il est difficile pour de nombreux parents de jouer un rôle secondaire et de laisser les enfants apprendre à l'école», explique le psychologue torontois Alex Russell, auteur de *Drop the Worry Ball*, nouveau livre présentant de nombreuses stratégies pour les parents épuisés à force de s'inquiéter de leurs enfants. M. Russell explique que c'est cette énergie avec laquelle les parents s'occupent de l'avenir de leurs enfants qui alimente les émotions, lesquelles peuvent facilement tourner à la colère.

M. Russell affirme que la première chose à faire devant de telles émotions est de tenter de les comprendre. «Il ne faut pas oublier que les parents agressifs sont habituellement des parents anxieux en proie à de nombreuses contraintes», dit-il en expliquant que les parents ont été conditionnés par la société à se sentir responsables des succès et des échecs de leurs enfants. «On leur demande d'être présents à l'heure des devoirs, et non d'être des parents hélicoptères, explique-t-il. Quelquefois, c'est difficile à faire.»

Mais la compréhension a ses limites. D'une certaine façon, il y a des bornes que les parents émotifs ne devraient pas avoir le droit de dépasser, croit-il. Puisque la plupart des enseignantes et enseignants sont susceptibles d'affronter des réactions extrêmes au moins une fois au cours de leur carrière, il est important qu'ils connaissent bien les politiques et procédures susceptibles de les soutenir et de les aider à garder le contrôle de la situation.

Luc, l'entraîneur, se devait avant tout de rester calme. Tout a commencé quand il a affiché la liste des joueurs sélectionnés. Lorsqu'il a reçu les courriels agressifs de certains parents, l'enseignant a organisé une rencontre avec eux. Mais quand il leur a expliqué qu'il avait choisi les joueurs selon la position préférée de chacun, les parents ne l'ont pas pris.

«Ils n'ont rien voulu entendre», raconte Luc. Au lieu de cela, un des parents lui a jeté une feuille de statistiques au visage. «Ils avaient trouvé le moyen de compiler la liste des buts et des passes de chaque joueur choisi et de les comparer à ceux de leurs garçons qui ne l'avaient pas été.»

Puis sont venues les questions agressives : *Comment diable a-t-il pu choisir un garçon qui n'a joué que dans une ligue locale? Que lui a-t-il pris de choisir pour l'équipe un joueur qui a 10 points de moins que mon fils?*

Luc savait qu'il ne fallait pas réagir outre mesure. «La clé, c'est de rester calme quand on a une autre vision des choses, afin d'éviter de s'enliser dans le drame». Mais l'hostilité n'a pas cessé.

«Lors d'une deuxième rencontre, une mère était tellement furieuse qu'elle a commencé à m'engueuler, se rappelle Luc. Je voulais lui dire qu'elle ne pouvait pas m'intimider pour que j'accepte son fils dans l'équipe, mais je l'ai tout simplement écoutée».

Un mois plus tard, Luc a reçu un appel de la direction du conseil d'athlétisme lui demandant sa version des faits. Ensuite, les parents ont présenté leurs griefs à la direction de l'école et à la surintendance, lesquelles ont donné leur appui à l'enseignant. «Les parents continuaient d'essayer de me causer des problèmes auprès de l'administration, même si la saison de hockey était presque terminée, raconte-t-il. Il ne s'agissait plus d'un problème concernant les élèves. L'affaire était devenue personnelle.»

«Les conseils scolaires et les syndicats font face à toutes sortes de formes d'intimidation. Ce n'est pas seulement un problème entre les élèves, affirme Déirdre Smith, EAO, chef de l'Unité des normes d'exercice de la profession et d'éducation de l'Ordre. Les conseils scolaires ont dû élaborer des politiques et procédures dans le but d'orienter et de soutenir les membres de la profession.»

Dans son site web (etfo.ca → **Advice For Members** → **PRS Matters Bulletins**), la Fédération des enseignantes et des enseignants de l'élémentaire de l'Ontario propose des procédures de résolution des conflits à l'intention des enseignantes et enseignants qui doivent parler à des parents en colère. (Voir les bulletins «**Anger in the Workplace**» et «**Assertive versus Aggressive Behaviour**»). On conseille notamment de prendre le temps de bien préparer sa réponse, de parler avec assurance à la première personne du singulier plutôt que d'avoir l'air de rejeter le blâme. La Fédération conseille également de rencontrer les parents en personne afin de résoudre le conflit, d'être concis et ouverts aux compromis, et avant la fin de la rencontre, d'établir un plan ayant comme objectif d'améliorer la communication. (Pour obtenir plus de conseils sur la façon d'agir avec des parents difficiles, voir l'encadré «Parer à l'intimidation» ci-dessous.) Pour aider les membres du personnel enseignant à savoir s'ils sont victimes d'intimidation, la Fédération a également décrit la différence entre un comportement agressif et un comportement affirmatif.

Julie a sa propre définition : «Dès qu'une interaction entre un parent et un enseignant ne concerne plus l'enfant, mais porte plutôt sur vous en tant qu'enseignant, vous savez qu'il s'agit d'intimidation.»

Lors d'une rencontre parent-enseignant plus tôt dans l'année, un père s'est plaint que sa fille méritait une meilleure note pour un certain travail, car elle y avait mis de nombreuses heures. «Le père est parti frustré parce qu'il n'acceptait pas mon explication», raconte-t-elle. Le mois suivant, quand sa fille est revenue à la maison avec une note moyenne à un examen de mathématiques, il a envoyé à Julie un courriel cinglant qui dépeçait l'examen, question par question.

L'enseignante a répondu par courriel, justifiant chacune des questions, mais sa réponse n'a fait qu'alimenter la colère du père. «Soudainement, il s'est mis à m'attaquer sur le plan personnel, se souvient Julie. Il m'a écrit que je ne savais pas du tout de quoi je parlais et que je n'avais visiblement pas suffisamment d'expérience pour enseigner à la classe.»

C'est à ce moment que l'enseignante a transmis l'échange de courriels à la direction de l'école, qui est immédiatement intervenue. Le directeur a téléphoné au parent et lui a expliqué à quel point son message était inapproprié.

En fin de compte, Julie a appris une leçon importante : faire bien attention avant de répondre à un courriel émotif. La meilleure réponse consiste à inviter l'expéditeur du message à venir en discuter, résume-t-elle.

L'expérience a aussi montré à l'enseignante qu'il faut faire preuve de transparence et garder les parents et l'administration informés régulièrement. «Pour désamorcer le conflit, vous devez tenir les gens informés de ce qui se passe à l'intérieur et à l'extérieur de la classe pour que tout le monde ait les mêmes attentes», explique Julie. C'est-à-dire que l'on doit tenir l'administration au courant des problèmes avec les parents et renseigner les parents sur les activités planifiées en classe.

Si un parent se fâche, le fait de l'écouter et de lui montrer de l'empathie peut aider à réduire l'émotion, ajoute-t-elle. Devant la colère, toutefois, vous devez absolument rester calme, avertit Luc. «C'est quand la tension monte entre les deux camps que le terrain est propice au conflit.»

M. Russell partage cet avis. «Vous devez toujours garder votre calme.» La plupart du temps, les parents se fâchent encore plus lorsqu'ils s'investissent plus que leur propre enfant dans l'avenir de ce dernier, que ce soit pour qu'il joigne une équipe de hockey ou obtient un A à un examen, explique M. Russell. «Les parents de l'équipe de hockey étaient aussi énervés que si c'était eux qui n'avaient pas été acceptés dans l'équipe. Quand on sait ça, il est plus facile de garder son calme», ajoute-t-il.

Or, si une agression est bel et bien une agression, quel que soit l'âge, le problème devient plus délicat quand cela implique deux adultes, affirme M. Russell. «Au collège, nous encourageons le personnel enseignant à suivre les normes de déontologie pour guider les réponses : empathie, confiance, respect, intégrité.»

Daniela Bascunan, EAO, enseignante dans une école publique de Toronto, était nerveuse chaque fois qu'elle devait rencontrer les parents d'un élève qui venait d'être transféré dans sa classe. Comme l'enfant présentait de graves problèmes de comportement qui affectaient la dynamique de la classe, elle a organisé des rencontres régulières avec les parents dans le but de les tenir informés et de discuter avec eux de stratégies pour gérer les problèmes de comportement.

«De toutes les stratégies que je suggérais, aucune ne semblait suffisante pour la mère, raconte M^{me} Bascunan. Les discussions sur le comportement de son fils la mettaient tout simplement sur la défensive.» Plus la mère se montrait émotive, plus elle devenait menaçante physiquement. «Il y avait beaucoup de cris, de doigts accusateurs et de mots presque crachés au visage, se souvient M^{me} Bascunan. Elle se tenait très près de moi, en plein dans ma bulle.»

«Il est vrai que les enseignants doivent être sensibles à l'anxiété des parents, mais il y a des limites», explique M. Russell. Dès qu'il y a une agression physique, intimidation verbale ou attaque, c'est le moment d'appeler l'administration à intervenir.

C'est exactement ce que M^{me} Bascunan a fait. Au début, elle s'est assurée de ne pas être seule avec un parent émotif au cours des rencontres, invitant le directeur à se joindre à eux. «Avec quelqu'un à mes côtés, je me sentais moins seule, moins vulnérable, explique M^{me} Bascunan. De plus, je voulais un témoin de ce que j'avais entendu.» Quand le directeur ne pouvait pas assister à une rencontre, elle tenait la réunion dans le corridor.

Sylvie*, qui enseigne à un groupe d'élèves ayant des troubles de comportement, a senti le besoin de communiquer avec la Fédération après que la grand-mère d'un élève de sa classe du cycle primaire a commencé à agir de façon agressive. La grand-mère était fâchée de la façon dont l'enfant était traité dans l'autobus scolaire et a décidé que l'enseignante en était responsable. «La grand-mère est entrée dans ma classe, folle de rage, et je ne me suis pas sentie en sécurité», raconte Sylvie, qui s'est immédiatement dirigée vers le bureau de la direction. La femme l'a suivie. «Elle se tenait dans le corridor près de l'entrée, tandis que les élèves sortaient, et elle criait qu'elle allait me casser la gueule.»

Dans ce cas, on a conseillé à Sylvie d'appeler la police et de demander une ordonnance de non-communication. «Dans une classe d'élèves ayant des troubles de comportement, la rage n'est pas rare puisque les parents sont souvent au bout du rouleau», précise-t-elle. Même s'il faut une certaine sensibilité, ajoute-t-elle, il faut aussi savoir vous protéger.

«Les situations menaçantes existent, mais dans la plupart des cas, les incidents fâcheux découlent de la déception des parents devant les résultats de leur enfant, précise Julie. Parfois, le simple fait de rappeler aux parents que vous êtes de leur côté, et du côté de l'enfant, vous aide à travailler ensemble plutôt que l'un contre l'autre», explique-t-elle.

Aussi pénibles soient-ils, ces incidents ne doivent pas empêcher de garder les choses en perspective. «Les parents agressifs ne sont pas la norme, précise M^{me} Bascunan, qui souligne que pour chaque parent qui maltraite un enseignant, il y en a des douzaines qui font preuve de soutien, de respect et d'amabilité. Les conflits existent, affirme-t-elle. Ils font partie du travail. Ils font partie de la vie.»

* Les noms ont été changés pour conserver l'anonymat.

PARER À L'INTIMIDATION

- Faites preuve de transparence et informez les parents de ce que vous allez faire en classe afin qu'il n'y ait aucune surprise.
- Rencontrez les parents en personne afin de résoudre les conflits.
- Soyez sûr de vos décisions tout en restant ouvert au point de vue des parents. Demeurez calme et écoutez-les.
- Prenez le temps de bien préparer votre réponse et parlez à la première personne du singulier.
- Rappelez que vous êtes tous les deux du même côté, que vous soutenez tous les deux l'apprentissage de l'élève.
- Avant la fin de la rencontre, établissez un plan ayant pour objectif d'améliorer la communication.
- Ne répondez pas à des attaques personnelles, qui remettent en question votre intégrité ou votre capacité à enseigner. Demeurez calme et demandez à l'administration d'intervenir.
- Offrez des solutions créatives qui peuvent aider l'élève à faire face aux préoccupations du parent. Montrez au parent qu'il existe plus d'une façon d'aider l'élève.
- Gardez une copie de tout courriel émotif que vous recevez et transmettez les échanges de courriels à la direction.
- Suivez les normes de déontologie pour orienter vos réponses : empathie, confiance, respect, intégrité.