

Des enjeux et des acteurs variés

Article publié le 5 novembre 2021

En tant qu'organisation, l'école a fonctionné durant une grande partie du XX^e siècle comme un système fortement hiérarchisé. La communication y était descendante, instrument de contrôle indispensable à la concertation et au fonctionnement même du système. Les entretiens permettaient, canaux parmi d'autres, de transmettre ou de prendre de l'information.

Les évolutions sociétales ont fait bouger les définitions et les pratiques tant dans les organisations que pour les chercheurs. Par exemple, Alex Mucchielli nous invite à considérer la communication comme un système d'interactions. Ce qui induit « *une nouvelle forme de responsabilité : la responsabilité collective des acteurs [...]. Les acteurs sont entraînés dans le jeu. Ils sont tous coauteurs du jeu et, s'ils le perpétuent, c'est qu'ils y trouvent leur compte* » (voir bibliographie).

Tout entretien a pour point de départ le projet de celui qui l'initie. Mais l'autre a également un projet en s'y rendant. Autrement dit, chacun s'attend à y gagner ou à y perdre quelque chose. Au fil des textes, nous avons relevé les quatre grands types d'enjeux qui figurent dans la communication : enjeu informatif, bien sûr, mais aussi identitaire, relationnel ou de l'ordre de l'influence. Souvent les enjeux s'entremêlent, différents selon les protagonistes, posant la question de la gestion de la dissymétrie.

Dans ce dossier, nous avons rencontré des interlocuteurs variés : élèves, familles, enseignants ou conseillers principaux d'éducation, chefs d'établissement, formateurs ou inspecteur. Nous avons choisi d'entrer dans le sujet par des ressentis d'élèves, pleins de méfiance ou de colère à l'encontre des adultes qui proposent des entretiens « *qui ne servent à rien* ». Nous présentons ensuite des stratégies selon trois dominantes : s'agit-il de permettre un meilleur apprentissage, de faciliter une intégration ou de préserver autant l'autre que soi-même ?

La première partie nous emmène d'abord dans la pratique de la classe. Ce sera l'entretien biographique pour entrer en apprentissage, l'entretien d'explicitation pour trouver du sens, et l'entretien au long cours dans des dispositifs d'établissement. Puis nous abordons le développement professionnel : là encore, comme avec les élèves, l'expertise des formateurs, alliée à l'écoute active et la construction de la confiance, permet de dépasser les préoccupations, de les transformer en ressources et de (re)donner du sens au métier.

La deuxième partie aborde l'intégration par la qualité de la relation pour des parents, des élèves, des personnels, « *rejetés sur le paillason* », privés de parole voire de liberté. Comment les accueillir, les reconnaître, leur donner les moyens de s'exprimer et de participer ? De créer des liens ?

Enfin, la troisième partie illustre la nécessité, difficile à mettre en œuvre, de garder du recul face à la souffrance tout en faisant preuve d'empathie. Pratiques de classe, dispositifs d'établissement, entretiens à distance du fait du Covid, les auteurs expliquent comment travailler à réparer ce qui est cassé chez les individus, comment ne pas les considérer comme un danger, comment prendre soin de soi et des autres, en fait comment garder son humanité dans un système parfois écrasant.

Michèle Amiel

Provisoire honoraire

Anne-Marie Cloet-Sanchez

Doctorante, laboratoire Bonheurs, CY Cergy Paris Université