Répondre à un parent en colère

Pour les équipes. Accuser réception sans céder ni se défendre.

Vous recevez un message dur, parfois injuste, parfois écrit sous le coup de quelque chose que vous ignorez. Deux réflexes se présentent, et les deux aggravent : répondre point par point, ce qui transforme l'échange en procès, ou ne pas répondre, ce qui confirme au parent qu'il n'est pas entendu. Il existe une troisième voie, et elle tient en quelques lignes.

OBJET : VOTRE MESSAGE

Bonjour **[Madame / Monsieur] [nom]**,

J'ai bien reçu votre message, et je vois que la situation vous inquiète beaucoup.

Je ne vais pas y répondre par écrit, parce que plusieurs choses demandent à être reprises ensemble et que l'écrit s'y prête mal.

Je vous propose qu'on se voie **[deux propositions de créneaux]**. J'aurai préparé ce que j'observe en classe, et je souhaite entendre ce que vous voyez à la maison.

[Si une chose factuelle peut être corrigée tout de suite, une seule phrase :] Sur un point, je peux déjà vous répondre : **[le fait]**.

Avec mes salutations les meilleures,
[votre nom]

Ce que fait la première phrase

Elle accuse réception et nomme l'inquiétude, sans valider le reproche. « Je vois que la situation vous inquiète » n'est pas « vous avez raison ». C'est pourtant ce qui fait retomber la tension, parce que la colère vient presque toujours du sentiment de ne pas être entendu.

Pourquoi ne pas répondre point par point

Un message qui répond à sept reproches en fabrique sept nouveaux, et fixe par écrit des positions dont personne ne pourra plus bouger. L'oral permet de nuancer, de reformuler, et de laisser à l'autre la possibilité de changer d'avis sans perdre la face.

Avant d’envoyer

Laissez passer quelques heures, et relisez. Si une phrase de votre réponse cherche à avoir raison, retirez-la. Faites-vous relire par un collègue ou par la direction quand le message reçu est très dur : on se défend toujours un peu sans s’en rendre compte.

Prévenir la direction

Pas pour se protéger : pour qu’elle ne découvre pas la situation par le parent. Un message transmis le jour même, avec une ligne de contexte, évite beaucoup de complications.

Si le message met en cause une personne

Ne commentez jamais un collègue par écrit, même pour le défendre. « Je transmets à [nom] pour qu’il puisse vous répondre lui-même » est la seule réponse qui ne crée pas un problème supplémentaire.

Si les propos dépassent les limites

Menaces, insultes, mise en cause personnelle : ce n’est plus une question pédagogique. La direction prend le relais, et vous n’avez pas à répondre seul.

Un parent en colère n’attend pas qu’on lui donne raison. Il attend d’exister dans la conversation.

Caroline Filippi, enseignante spécialisée

J’accompagne à distance des familles et des équipes d’école quand une situation d’élève bloque. Cette fiche est libre : vous pouvez l’imprimer, la transmettre et la diffuser.

enseignaidant.com