



SYNERGY AND ENVIRONMENT TO
EMPOWER DECENTRALISED SCHOOLS

BOÎTE À OUTILS GREEN S.E.E.D.S.

MODULE 4 *Seeds* pour communiquer

UNITÉ I

Communication dans des cadres éducatifs



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

RESPONSABLE DE LA PRODUCTION INTELLECTUELLE N°1 « BOITE À OUTILS GREEN

S.E.E.D.S. » Ángeles Parrilla Latas (Université de Vigo, ES)

AUTEURS

CIES-UVigo, ES

Ángeles Parrilla Latas | Manuela Raposo Rivas | Esther Martínez Figueira | Silvia Sierra Martínez | Almudena Alonso Ferreiro | María Zabalza Cerdeiriña | Isabel Fernández-Menor | Adoración de la Fuente Fernández

SYNTHESIS CENTER FOR RESEARCH AND EDUCATION LTD, CY

RESPONSABLE DES ACTIVITÉS DE FORMATION ET DES TESTS SUR LA «BOITE À OUTILS GREEN S.E.E.D.S.»

Giulia Benvenuto (IC Bosco Chiesanuova, IT) | Alice Dalle (Région autonome Vallée d'Aoste / Regione Autonoma Valle d'Aosta, IT) | Golfo Kateva (Synthesis Center, CY) | Noemi Nieto Blanco (Université de Vigo, ES), Miljenka Padovan Bogdanović (Srednja Skola Vela Luka, HR) | Eftychia Vlysidou (Diefthinsi Defterovathmias Ekpedefsis Chiou, GR).

PROJET - GREEN S.E.E.D.S. - Synergy and Environment to Empower Decentralised Schools, www.greenseeds.eu

COORDINATEUR DE PROJET - Maria Carla Italia (Glocal Factory, IT)

PARTENARIAT DE PROJET

Ce document est l'une des 15 unités de la «Boîte à outils GREEN S.E.E.D.S.», la Production intellectuelle n°1 du projet du même nom, mené par l'Université de Vigo et réalisé avec le soutien de tous les partenaires, avec une référence particulière à la formation sur les contenus de la boîte à outils, qui ont également été testés. Les Unités ont été développées de septembre 2019 à fin janvier 2020. La formation suivante, en deux étapes, a duré jusqu'à la fin du mois de juin 2020:

1. Formation du responsable national (5-6.03.2020)
2. Formation des enseignants au niveau local (1.04.2020 - 31.06.2020)

COMMENT CITER CE DOCUMENT - SYNTHESIS CENTER LTD, *Unité 1- Communication dans des cadres éducatifs, Module 4 - Seeds pour communiquer*, «Boîte à outils GREEN S.E.E.D.S.», projet GREEN S.E.E.D.S. - Synergy and Environment to Empower Decentralised Schools, 2020.

VERSION EN LANGUE FRANÇAISE : Giuseppe Vanazzi (Région autonome Vallée d'Aoste/Regione Autonoma Valle d'Aosta, IT).

PARTNERS

GLOCAL FACTORY

Associação & Unidade de Apoio Educacional Xilax



Région Autonome Vallée d'Aoste Regione Autonoma Valle d'Aosta



Universida de Vigo



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UNITÉ 4.1

COMMUNICATION EN MILIEU ÉDUCATIF: AVEC LES FAMILLES, LES ENSEIGNANTS, LES ÉLÈVES: STRATÉGIES ET DYNAMIQUE DE GROUPE.

«Pour communiquer efficacement, nous devons réaliser que nous sommes tous différents dans la façon dont nous percevons le monde et utilisons cette compréhension comme un guide pour communiquer avec les autres». (Tony Robbins, auteur)

La communication est la clé de voûte des relations famille-école. Développer et maintenir une communication authentique, significative et englobant le dialogue est souvent difficile. Les antécédents scolaires, les différences culturelles dans les styles de communication, les croyances et les valeurs peuvent façonner les messages échangés dans le processus de communication. Grâce à la communication et au dialogue, les familles et les éducateurs partagent des informations, prennent conscience des principales préoccupations des uns des autres, des points de vue ou priorités, et façonnent des relations qui favorisent l'apprentissage et le bien-être de l'enfant.

Dans cette unité, nous présentons quelques stratégies et conseils utiles qui peuvent améliorer la communication

avec les parents, les élèves et les collègues, faisant de l'interaction école-famille une expérience précieuse pour toutes les parties concernées. La communication école-domicile est essentielle pour inaugurer une communauté scolaire solide. Une communication positive peut avoir un impact sur la participation de la famille, ainsi que sur les performances scolaires des élèves. Par conséquent, pratiquer et faire évoluer vos compétences en communication est vital pour votre vie professionnelle.

1. Quelles sont les compétences nécessaires pour une communication efficace?

Que vous communiquiez avec des parents, des collègues ou des élèves,



vous devez posséder une série de compétences pour vous assurer que votre communication est appropriée et peut vous aider à établir des relations solides.

L'écoute active est l'une des compétences essentielles en communication. Être un auditeur actif signifie que vous êtes concentré sur la personne qui parle avec vous, que vous maintenez un contact visuel, vous observez son langage corporel, vous montrez que vous écoutez et que vous comprenez en hochant la tête et en vous rappelant ce qui a été dit.

La deuxième compétence la plus importante lors de la communication est votre langage corporel. Outre l'utilisation de mots, les gens interagissent avec leurs expressions faciales, les gestes des mains, des bras et des jambes et le ton de leur voix. Si vous roulez des yeux lorsqu'un élève pose une question, quel genre de message transmettez-vous à cet élève? Imaginez de sourire à un élève qui passe une journée stressante ou de regarder un élève qui ne se comporte pas bien en classe. Si vous faites attention à l'effet que votre langage corporel a sur les élèves, les parents et les collègues avec qui vous parlez, vous réaliserez la puissance de vos signes non verbaux. Essayez de parler devant un miroir et observez votre langage corporel. Que changeriez-vous? Qu'ajouteriez-vous?

Poser des questions lors d'un dialogue montre que vous écoutez l'autre personne et que vous souhaitez en savoir plus. Vous pouvez poser des questions ouvertes (commençant par que ou comment) qui permettront à l'autre personne d'en dire plus sur le sujet dont elle parle, ou des questions fermées et des questions spécifiques (commençant par Quand, Qui, Lequel, Où, Combien, à quelle fréquence).

Faire preuve d'empathie en écoutant un parent signifie que vous vous souciez de lui, que vous êtes là pour le soutenir et travailler avec lui, que vous pouvez comprendre sa place et ses sentiments. L'empathie est au cœur de la communication: c'est la compétence qui vous rapprochera des personnes avec qui vous discutez. Être empathique envers vos élèves crée une relation de confiance, de compréhension et de respect.

Enfin, résumer ce que l'autre a dit est un moyen de s'assurer que vous avez bien entendu et compris et montre que vous avez écouté ses paroles.

Les parents ne recherchent pas une attitude froide et professionnelle des professionnels de l'école, mais des enseignants qui envisagent une «approche personnelle» dans leur style de communication. La pratique des compétences indiquées ci-dessus vous prépare à établir des relations étroites avec les parents, les collègues et les élèves. Être honnête et authentique est la base de toute interaction.

2. Obstacles à la communication

De nombreux obstacles peuvent affecter le processus de communication. Ils peuvent varier des perceptions physiques aux perceptions de quelqu'un. Habituellement, nous ne prêtons pas attention aux barrières physiques et nous les prenons pour acquis. Certains d'entre eux peuvent cependant être facilement supprimés. Par exemple, lorsque vous avez une réunion avec les parents, vous pouvez mettre vos téléphones portables en mode silencieux. Si la réunion a lieu dans le bureau du directeur, vous pouvez également demander à la secrétaire de ne pas transférer les appels téléphoniques ou d'autoriser d'autres visiteurs à entrer dans la salle. Les barrières physiques peuvent affecter votre concentration sur l'orateur, ce qui peut provoquer des malentendus car vous n'écoutez pas tous les détails.

Un autre obstacle à la communication peut être le choix des mots que nous choisissons et la manière dont nous les utilisons. Un mot que nous utilisons peut avoir une signification différente pour quelqu'un d'autre, même si nous venons de la même culture ou de la même profession. Nous devons donc

être précis et définir le sens de nos mots lorsque cela est nécessaire. Surtout avec les parents, il convient d'éviter le jargon éducatif. Si vous voulez être compris par les parents, vous devez utiliser des mots que les gens comprennent.

Le processus de communication est également consacré à nos perceptions. Nos expériences, nos antécédents, nos valeurs, nos besoins, nos attentes, nos tabous et nos préjugés façonnent notre façon de voir le monde. Ils deviennent les lentilles à travers lesquelles nous décodons les messages que nous recevons lorsque nous communiquons. Si le champ d'expériences entre l'expéditeur et le destinataire d'un message est familier, alors leur communication peut être fluide. Sinon, nos attentes et nos préjugés peuvent nous conduire à émettre de fausses hypothèses ou à être victimes de nos préjugés.

Les handicaps physiques tels que la perte d'audition, les problèmes d'élocution ou la cécité, qui peuvent empêcher l'interlocuteur de voir les signes non verbaux, rendent le processus de communication improductif.

À QUEL POINT VOUS SENTEZ-VOUS CONFIANT DANS VOS COMPÉTENCES EN COMMUNICATION? NOUS AVONS TROUVÉ UN TEST POUR VOUS AIDER À ÉVALUER VOS COMPÉTENCES. POURQUOI NE PAS L'ESSAYER!

<https://www.practicalmentor.com/868/>

Enfin, la diversité culturelle rend la communication difficile car la mentalité des personnes de cultures différentes peut varier considérablement. La langue, les signes et symboles, les gestes sont également différents ou peuvent avoir une signification qui pourrait être insultante dans une autre culture. La culture engendre également des préjugés, un ethnocentrisme et la xénophobie. Vous devez étudier la culture de vos élèves ou collègues migrants pour éviter les malentendus.

3. Comment communiquer plus efficacement par écrit avec les parents?

Epstein (2004) définit la communication avec les parents comme l'un des six principaux types de pratiques d'implication parentale essentielles à la création de relations fonctionnelles solides entre les enseignants et les parents. Entretenir la relation enseignant-parent est également considéré comme crucial pour l'avancement des écoles en tant que communautés d'apprentissage. La communication n'est pas seulement basée sur les mots que vous allez dire ou écrire. C'est aussi l'impression que vous donnez et comment vous exprimez votre volonté de communiquer et de développer des relations de confiance.

La communication dans les écoles commence par le panneau de bienvenue que les parents voient lorsqu'ils entrent pour la première fois dans le bâtiment. Si vous avez des

élèves migrants dans votre école, par exemple, des panneaux de bienvenue dans leurs langues suggèrent un environnement encore plus accueillant. Le personnel de bureau et les enseignants sympathiques, souriants et agréables qui sont attentionnés et prêts à guider les parents lorsqu'ils visitent l'école au lieu de les ignorer peuvent améliorer le sentiment d'accueil et influencer positivement les parents envers l'école. La propreté des lieux, la décoration des murs avec les créations artistiques des élèves, la musique douce pendant les pauses dans les couloirs sont quelques astuces supplémentaires que vous pouvez appliquer dans vos écoles pour créer une atmosphère «parentale». Les parents apprécieront cette approche et seront plus ouverts aux discussions car ils considéreront que l'école est réellement intéressée à les impliquer dans ses efforts pour soutenir l'apprentissage des élèves.

En ce qui concerne votre communication écrite ou à sens unique avec les parents, vous pouvez utiliser une variété de sources telles que la lettre de présentation au lancement de la nouvelle année scolaire, les bulletins d'information de la classe ou de l'école, les bulletins, les livres de communication, le site Web de l'école et les médias sociaux. La communication écrite est considérée par les chercheurs (Williams et Cartledge, 1977) comme le moyen le plus efficace pour une correspondance continue entre l'école et la maison.



Étant donné que la communication écrite est une création permanente, vous devez concevoir son contenu et son format très soigneusement. Pour vos lettres d'information, par exemple, vous devez utiliser la même couleur, la même qualité et le même format de papier pour toutes les lettres d'information afin de créer une boîte à outils de communication. Les informations contenues doivent être précises et concises, dans un langage facile à comprendre pour les parents, en évitant les fautes de grammaire et d'orthographe. Pour les nouvelles familles à venir dans votre communauté, vous pouvez ajouter des informations utiles à votre première lettre d'information ou créer un dépliant spécifique.

Les blocs-notes école-maison sont une autre pratique de communication écrite fréquemment utilisée. De nombreux enseignants utilisent régulièrement des blocs-notes de communication pour partager des informations avec les parents, en particulier pour les élèves qui ont des besoins d'apprentissage. Plusieurs auteurs (Davern, 2004; Williams et Cartledge, 1997) recommandent des stratégies pour améliorer l'efficacité des livres de communication. Tout d'abord, vous devez décider du type d'informations que vous communiquerez et à quelle fréquence. Vous devez éviter d'utiliser des terminologies éducatives difficiles à comprendre et garder un équilibre entre les bonnes et les mauvaises nouvelles. Utiliser des titres (tels que M., Mme, Mme) fait ressortir le respect dans la

relation. Une ou deux notes hebdomadaires peuvent suffire, à condition d'avoir établi une communication régulière avec les parents. Enfin, selon le sujet, il est essentiel de considérer quand une rencontre en face à face est plus adaptée que des notes écrites.

Les bulletins de progrès sont une autre source de communication écrite. Les fiches de progrès doivent être claires et faciles à comprendre pour les parents et fournir une analyse des performances scolaires dans toutes les matières, des informations sur les points forts et le style d'apprentissage de l'élève, une évaluation de son développement social, des objectifs d'apprentissage spécifiques sur lesquels l'élève doit travailler, et des recommandations pour le parent. Vous pouvez également inviter le parent à répondre par écrit. Si vous avez des inquiétudes pour votre élève, il serait préférable de le communiquer à l'avance aux parents et de ne pas utiliser les bulletins de progrès comme première communication.

Vous pouvez être aussi créatifs que vous le souhaitez avec les outils de communication que vous utiliserez avec les parents. Une excellente idée qui a été testée dans une école aux États-Unis et s'est avérée efficace est celle des sacs d'alphabétisation (Grande, 2004). Les enseignants ont créé pour les élèves de première année des «sacs d'alphabétisation» pour aider les parents à comprendre quels étaient les résultats d'apprentissage attendus et

comment ils pouvaient soutenir leurs enfants à travers des activités

spécifiques.

QUELS OUTILS UTILISEZ-VOUS DANS VOTRE ÉCOLE POUR COMMUNIQUER PAR ÉCRIT AVEC LES PARENTS ? COMMENT RÉGLER CES OUTILS POUR ÊTRE PLUS CRÉATIF?

4. Comment améliorer votre communication bidirectionnelle avec les parents?

La principale raison pour laquelle les enseignants cherchent à communiquer avec un parent est qu'ils veulent partager les préoccupations qu'ils ont au sujet de ses résultats scolaires ou de son comportement. Il est rare que les enseignants contactent les parents pour les féliciter du succès de leur enfant. Discuter de problèmes difficiles avec les parents peut être une source d'anxiété pour l'enseignant et peut créer des tensions dans la relation avec les parents, surtout s'ils sont dans le déni. Établir une relation de confiance et de coopération avec la famille dès le début de l'année scolaire vous aidera plus tard à partager vos inquiétudes avec les parents et à obtenir leur collaboration pour résoudre tout problème éventuel.

Une bonne idée serait de contacter régulièrement les parents par téléphone, car ces communications téléphoniques peuvent vous offrir des informations précieuses sur la vie des

élèves et les éventuelles difficultés auxquelles la famille pourrait faire face et qui entravent l'apprentissage et les performances de l'enfant. Ces appels peuvent être l'occasion de féliciter l'élève face à ses parents pour un excellent travail qu'il aurait fait à l'école. Ces appels téléphoniques positifs jettent les bases d'une coopération harmonieuse quand et si des problèmes surviennent au cours de l'année. Vous n'avez pas à parler pendant des heures au téléphone. Essayez de garder ces appels brefs et si nécessaire, organisez une rencontre en personne avec les parents.

D'autres occasions de dialogue avec les parents peuvent être les réunions parents-enseignants. Ces rencontres peuvent être l'occasion de discuter des points forts des élèves au lieu de se concentrer uniquement sur les faiblesses. Vous devez vous préparer à l'avance pour ce genre de consultations en examinant attentivement les dossiers des élèves et en fixant des objectifs précis pour la discussion. Nous vous suggérons d'entamer votre conversation de manière amicale et informelle.

Au début, vous devez souligner les traits positifs de l'enfant, puis vous pouvez vous référer aux problèmes qui nécessitent une attention. Assurez-vous d'avoir suffisamment de temps pour discuter de cette partie avec les parents, écoutez leurs commentaires et suggestions avec grand soin et co-planifiez une intervention.

5. Qu'est-ce que la dynamique de groupe? Comment pouvez-vous améliorer la dynamique de groupe dans votre classe et communiquer efficacement avec les élèves?

Le terme «dynamique de groupe» est attribué à Kurt Lewin, psychologue social au début des années 40. Il a observé que lorsque les gens travaillent en groupe, ils adoptent souvent des rôles et des comportements différents. La «dynamique de groupe» définit les effets spéciaux de ces rôles et comportements sur les autres membres du groupe et sur le groupe dans son ensemble.

Lorsqu'un groupe de votre classe a une dynamique positive, vous le comprenez facilement car vous remarquerez que les membres de l'équipe ont confiance les uns dans les autres, qu'ils travaillent pour un objectif commun et qu'ils se considèrent comme responsables de la réalisation de l'objectif. De plus, les élèves de ce groupe seront deux fois plus créatifs que ceux des autres groupes de votre classe. Dans un groupe dont la dynamique est défectueuse, le comportement des élèves interrompt le travail et le groupe peut prendre de mauvaises décisions parce que les membres ne peuvent pas rechercher efficacement d'autres options, ou ne se met pas d'accord sur les décisions à prendre.

Quelle est la raison de la mauvaise dynamique de groupe? Habituellement, une mauvaise dynamique de groupe est le résultat des différents rôles que les membres du groupe adoptent. Certains rôles négatifs que les élèves pourraient jouer dans le groupe sont:

LE COMBATTANT: CET ÉLÈVE SERA EN DÉSACCORD AVEC LES AUTRES OU PARLERA DE MANIÈRE INAPPROPRIÉE

LE NÉGATEUR: CE MEMBRE CRITIQUERA D'AUTRES IDÉES

LE RENONCIATEUR: NE PAS PARTICIPERA PAS AUX DISCUSSIONS

LE CHERCHEUR DE RECONNAISSANCE: CET ÉLÈVE ÉCLIPSERA LES AUTRES MEMBRES DU GROUPE

LE CLOWN: UTILISERA DE L'HUMOUR QUAND CE N'EST PAS NÉCESSAIRE



N'importe lequel des rôles négatifs mentionnés ci-dessus peut interrompre le flux d'informations dans le groupe. Votre rôle en tant qu'enseignant est crucial lors de la formation des groupes dans votre classe ainsi que pendant l'exercice de groupe. Vous devez connaître très bien le caractère et la personnalité de vos élèves dans votre classe pour les placer avec les bons camarades dans un groupe. Faites attention si l'un des membres du groupe se comporte d'une manière qui bloque la fonction de l'équipe. Si vous remarquez un tel comportement, agissez immédiatement en expliquant à l'élève les conséquences de ses actions pour l'équipe et demander lui de penser à comment il pourrait changer. Il existe plusieurs exercices de consolidation d'équipe que vous pouvez utiliser en classe pour aider vos élèves à développer un esprit d'équipe. Vous pouvez en trouver sur ce site <https://www.weareteachers.com/team-building-games-and-activities/>

Définir dès le début le rôle et les responsabilités de chaque membre du groupe et la mission que le groupe doit accomplir sera très utiles pour l'enseignant comme pour ses élèves. Vous pouvez créer une «feuille de route» pour vos équipes avec des instructions claires sur ce qu'elles devront faire, indiquer le but du groupe, comment il fonctionnera et quels sont les résultats attendus. De cette façon, vos élèves disposeront d'un outil de référence qui les guidera dans l'activité à réaliser

D'excellentes compétences en communication sont également la clé du travail de groupe. Cultiver les principes de communication dans votre classe vous aidera dans votre travail quotidien. Vous pouvez définir le paradigme en pratiquant et en démontrant vos compétences en communication. En tant qu'enseignant, vous pouvez être le modèle à suivre pour les élèves.

IL Y A DE NOMBREUX EXERCICES DE COMMUNICATION QUE VOUS POUVEZ TESTER AVEC VOS COLLÈGUES. EN VOICI UN POUR COMMENCER. DEMANDEZ À UN COLLÈGUE DE SÉLECTIONNER UNE PHOTO D'UNE MAISON. CHOISISSEZ POUR VOUS-MÊME UNE AUTRE IMAGE D'UNE MAISON. NE MONTREZ PAS, LES UNS AUX AUTRES, LES IMAGES QUE VOUS AVEZ CHOISIES. CHACUN DE VOUS PREND UNE FEUILLE DE PAPIER VIERGE.

ASSEYEZ-VOUS DOS À DOS SUR DEUX CHAISES. ESSAYEZ MAINTENANT DE DESSINER CHACUNE DES MAISONS EN POSANT DES QUESTIONS. UNE FOIS QUE VOUS AVEZ FINI, MONTREZ À CHACUN DES AUTRES LES DESSINS ET VOYEZ À QUEL POINT ILS SONT PROCHES DES PHOTOS QUE VOUS AVEZ SÉLECTIONNÉES. RÉFLÉCHISSEZ AUX QUESTIONS QUE VOUS AVEZ POSÉES. COMBIEN DE QUESTIONS AVEZ-VOUS POSÉES? Y AVAIT-IL UNE QUESTION QUI AURAIT DAVANTAGE AIDÉ LE PROCESSUS? QUEL GENRE DE QUESTIONS AVEZ-VOUS POSÉ? RÉFLÉCHISSEZ ÉGALEMENT AUX RÉPONSES QUE VOUS AVEZ FOURNIES. QUELS EN SONT LE DÉTAIL ET LA PRÉCISION ? COMMENT VOTRE PERSPECTIVE A INFLUENCÉ VOS RÉPONSES?



SYNERGY AND ENVIRONMENT TO
EMPOWER DECENTRALISED SCHOOLS

RÉFÉRENCES

Davern, L. (2004). *School-to-home notebooks: What parents have to say*. Council for Exceptional Children, 36(5), 22-27.

Epstein, J. L., Salinas, K. C. (2004). *Partnering with Families and Communities*. Educational Leadership. Schools as learning Communities, 61 (8), 12-18. [online]

http://www.ascd.org/ASCD/pdf/journals/ed_lead/el200405_epstein.pdf
(accessed January 2020)

Grande, M. (2004). *Increasing parent participation and knowledge using home literacy bags*. Intervention in School and Clinic, 40(2), 120-126.

Williams, V. I., & Cartledge, G. (1997). *Passing notes—to parents*. Teaching Exceptional Children, 30(1), 30-34.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union