



**COURS SUR L'ACCUEIL DES ENFANTS  
ET RÉCEPTION DES PARENTS**

**SÉRIE 01**

**NOTIONS GÉNÉRALES DE COMMUNICATION**

**OBJECTIF PÉDAGOGIQUE :**

À la fin de cette 1<sup>ère</sup> série, vous serez capable de communiquer avec les parents.

**PLAN DE LA LEÇON :**

**I- NOTIONS GÉNÉRALES DE LA COMMUNICATION**

**II- LES OBSTACLES DE LA COMMUNICATION**

**III- LES FORMES DE LA COMMUNICATION**

**IV- LES TYPES DE LA COMMUNICATION**

## **INTRODUCTION :**

Lors de l'exercice de son métier l'éducatrice est en contact étroit non seulement avec les enfants mais aussi avec leurs parents.

L'accueil des enfants et la réception des parents est indissociable du métier de l'éducatrice, parce que l'entrée à la crèche est aussi importante pour l'enfant que pour les parents.

Dans cette situation avoir le sens de la communication est essentiel pour s'adresser à l'enfant et à ses parents

Dans cette première leçon, nous allons d'abord traiter les notions de base de la communication avant de spécifier dans nos prochaines leçons les thèmes liés au métier de l'éducatrice.

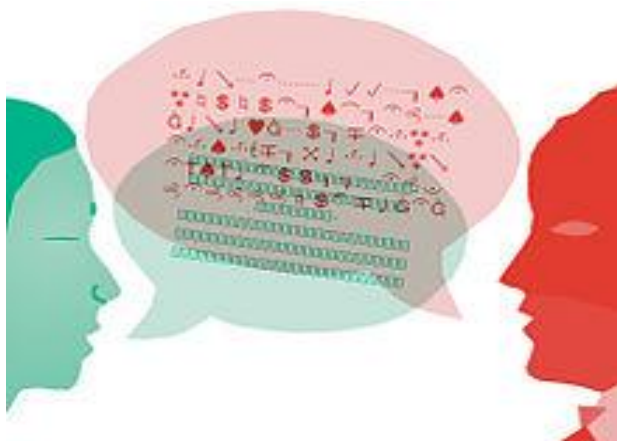
# I- NOTIONS GÉNÉRALES DE LA COMMUNICATION :

## 1- Définition de la communication :

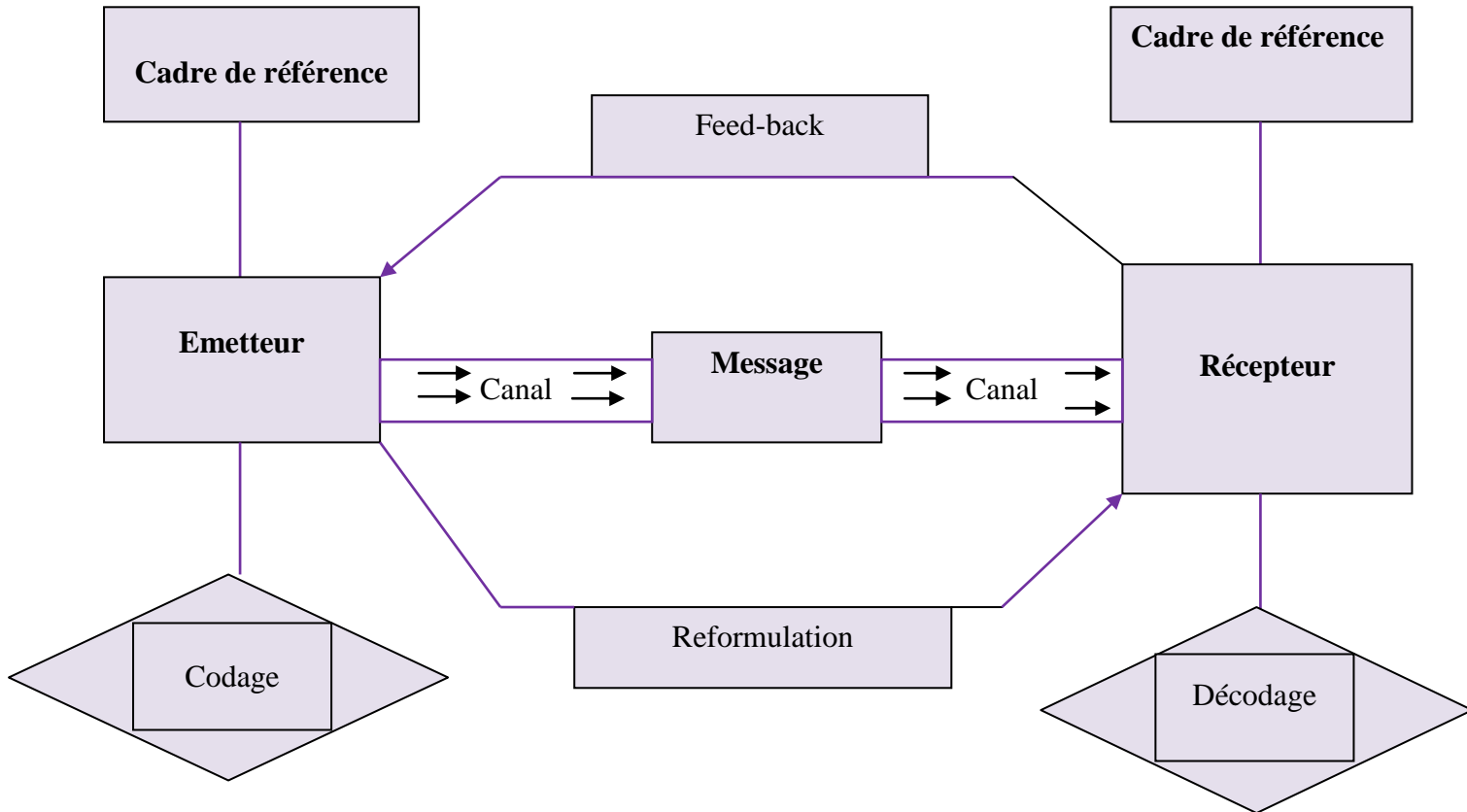
La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre un message à quelqu'un.

La communication est un ensemble de processus par lesquels s'effectuent des échanges d'information et de signification entre les personnes, ces significations constituent « les messages ».

La communication est le passage obligé pour entrer en relation avec autrui



2-Le schéma de la communication (Le schéma de Schannon) :



### 3- Les éléments de la communication qui figurent sur le schéma :

#### a- Le message :

Suite organisée et cohérente de signes ayant pour but de communiquer : l'Algérie a arraché son indépendance en 1962, dit le professeur à ses élèves.

#### b- L'émetteur :

Est la source du message ; il donne une information qui porte sur une pensée, une émotion ou du factuel : le professeur est l'émetteur.

#### c- Le codage :

Ensemble de signes, mots, gestes... qui servent à formuler le message : le professeur traduit l'idée qu'il veut transmettre aux élèves en mots.

#### d- Le canal :

Le message est émis et véhiculé grâce à un support de communication, c'est le **canal** de communication, qui peut être verbal, gestuel, écrit... : dans notre exemple le professeur utilise la voie verbale

#### e- Le récepteur :

Destinataire du message : les élèves sont les récepteurs dans l'exemple.

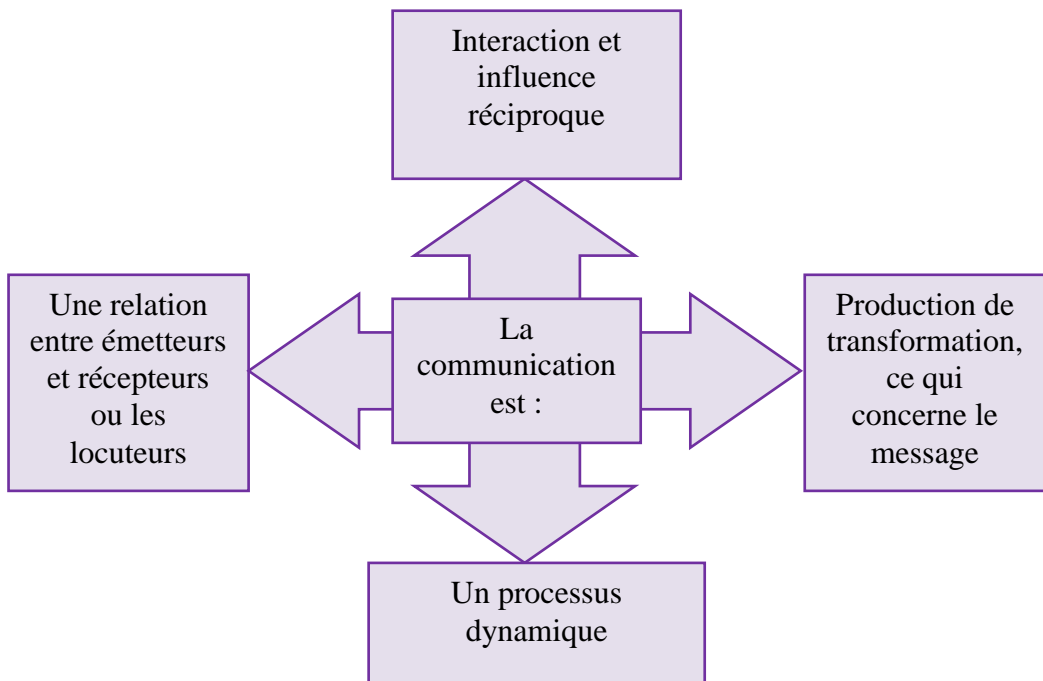
#### f- Le décodage :

Le message est reçu par le récepteur qui grâce à une activité de décodage va s'approprier et comprendre le message : chaque mot de la phrase renvoie à un sens, et les élèves construisent le sens de toute la phrase dans un ensemble compréhensible.

**Feed-back** : c'est l'éco que rend le récepteur à l'émetteur : oui, l'Algérie a eu son indépendance en 1962 après 7 ans de guerre, commentent les élèves.

#### 4- La communication comme interaction :

Le modèle de Schannon qu'on a présenté, si vous remarquez, perçoit la communication comme un processus linéaire, qui va dans un sens, dans une seule direction, de l'émetteur vers le récepteur, ce modèle ignore que la communication est effectuée entre des individus, donc il y'a des interactions, des relations entre émetteurs et récepteurs, comme il y'a des facteurs qui influent sur le message, ce qu'on peut schématiser comme suit :



Ici, on remarque qu'il n'y a plus d'enchaînement émetteur puis récepteur, ici l'émetteur est en même temps émetteur et récepteur, le récepteur est émetteur et récepteur au même temps aussi, et on préfère remplacer ces deux concepts (émetteur et récepteur) par les "**locuteurs**" qui envoient et réceptionnent des messages à la fois.

Ici, on remarque aussi des facteurs psychologiques, physiques, contraintes sociales, systèmes de normes et de valeurs... qui peuvent intervenir sur la transmission et la réception des messages, c'est-à-dire, ces facteurs influent sur le codage et le décodage des messages, et chaque locuteur influence l'autre (on va expliquer plus haut)

### **5-La bonne communication :**

Essayez de suivre ce dialogue tout en essayant de répondre aux questions avant de lire les réponses en gras :

Sais-tu ce que c'est la communication ?

**Communiquer = savoir dire et écouter.**

Dire et écouter quoi ?

**Quand on parle ou quand on écoute, les messages portent sur :**

- **Ce qu'on ressent ;**
- **Ce qu'on pense ;**
- **Ce qu'on fait.**

Quand nous parlons et quand nous écoutons l'autre, nous devons faire la différence entre ces trois niveaux (ou ces trois registres), et nous devons apprendre aux enfants à faire cette même différence :

- **Registre émotionnel** : quand nous parlons des sentiments : je suis heureux, j'ai mal....
- **Registre intellectuel** : quand nous parlons de nos idées, pensées... je pense que le travail est important pour la vie humaine.
- **Registre factuel** : quand nous parlons de nos actions : je me suis réveillé, je me suis lavé le visage, j'ai pris un café...

## L'écoute :

La bonne communication se repose essentiellement sur la bonne écoute, écouter l'autre, donner l'espace à l'autre pour qu'il existe avec vous, donc pour parler et me dire des choses

### - *Comment être en bonne écoute :*

- Laisser autrui s'exprimer sans l'interrompre ;
- Donner des signes visuels et verbaux d'intérêt ;
- Eviter les préjuger ;
- Adopter une attitude physique de disponibilité ;
- Accepter l'opinion de l'autre ;
- Inciter l'autre à préciser le cours de sa pensée, lorsqu'elle est imprécise ou trop générale.

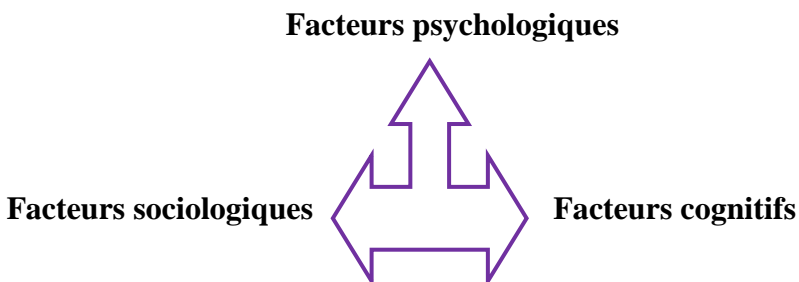
### *La philosophie d'une bonne écoute* : il faut croire à ça :

*Toute personne est un être unique, à part entière, libre et unique : deux personnes qui vivent une situation semblable réagiront à cette situation en fonction de leur personnalité et de leur cheminement respectif, ce qui influera sur le choix de chacun, ce qui nous permettra d'accepter l'opinion de l'autre.*

Il y'a des facteurs de nature psychologique, cognitif et sociologique qui accompagnent les messages des locuteurs.

Tout individu qui communique est directement impliqué dans la situation, il y est engagé à travers sa personnalité, et à travers un système de besoin qui déterminent ses motivation.

Il y'a trois types de facteurs qui déterminent le contenu de nos message :





## II-LES OBSTACLES DE LA COMMUNICATION :

On peut regrouper les obstacles à la communication sous trois catégories :

- 1- Les obstacles d'ordre individuel ;
- 2- Les obstacles d'ordre sémantique ;
- 3- Les obstacles d'ordre organisationnel ;
- 4- Les obstacles d'ordre sociologique.

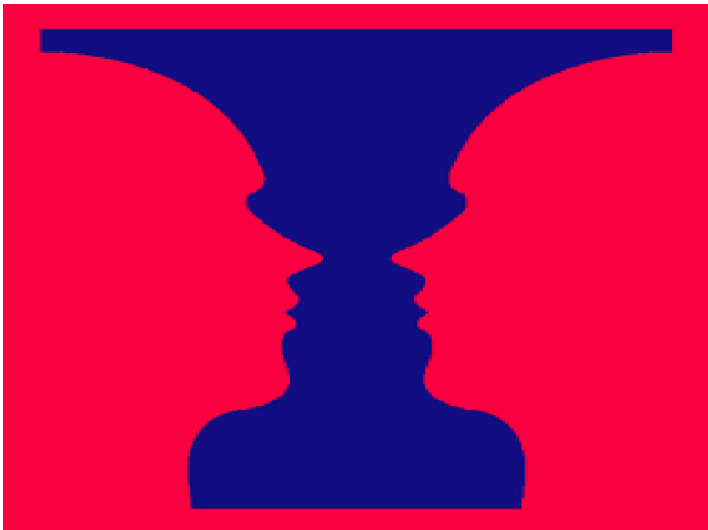
### 1- Les obstacles d'ordre individuel :

En général il y en a deux : la perception et les attitudes.

#### a- La perception :

Regardez cette figure, et décrivez ce que vous regardez :

- Pourriez-vous percevoir autre chose ?
- Montrez le dessin à quelqu'un à côté de vous, il dira quoi ?
- Il percevra quoi ?



On perçoit les choses différemment, et on interprète les messages qui émanent d'autres personnes ou d'autres sources différemment.

La perception représente un obstacle majeur, susceptible de nuire à un échange réel entre l'émetteur et le récepteur, où l'individu ne désire entendre que ce qu'il veut savoir.

Ainsi, l'information qui ne correspond pas à l'attente du récepteur a tendance à être rejetée.

Le récepteur interprète souvent l'information à partir de :

- Préjugés ;
- Son expérience ;
- Sa formation ;
- Ou encore, selon ce qu'il a cru voir, entendre et sentir.

Il y a interprétation du message en fonction :

- De l'individu (son attente – son attention – son niveau etc.)
- du message (sa longueur – son intensité – sa précision)
- Le système de valeur.

### **b- Les attitudes :**

Elles sont définies comme une disposition à formuler certaines opinions à l'égard de quelqu'un ou de quelque chose. Elles forment un ensemble de jugements et de tendances poussant l'individu à agir dans tel ou tel sens en situation de communication.

## **2- Les obstacles d'ordre sémantique :**

Ce sont des éléments liés au langage utilisé et qui peuvent agir négativement sur la compréhension du message ; ces éléments peuvent être résumés dans ce qui suit :

- Vocabulaire inadéquat ;
- Expression non appropriée ;
- Manque de cohérence ;
- Défaut d'agencement des idées ;
- Phrases mal choisies, vides de sens et obscures ;
- Ton élevé de la voix ;
- Mouvements du corps.

En plus de ces éléments il faut ajouter :

- Les différences de niveau d'instruction entre l'émetteur et le récepteur ;
- La signification que chaque individu donne aux mots et aux images.

Une communication efficace nécessite l'adaptation du langage utilisé à la capacité de compréhension du récepteur.

La communication doit se faire dans le langage du récepteur ou selon ses conditions pour que le message soit compris.

### **3- Les obstacles d'ordre organisationnel :**

La circulation des messages dans une organisation, s'avère difficile surtout quand elle se heurte à la déformation de l'idée ou de l'information originale.

Dans ce cas le message franchit plusieurs étapes avant de parvenir au destinataire. A chacune de ces étapes, le message subit une modification plus ou moins importante. C'est le cas de la rumeur. Résultat : les personnes au bout de la « chaîne » ne reçoivent parfois que le « squelette » du message, car l'idée principale est sérieusement affectée déformée en cours de route.

De plus, le codage et le décodage du message change plusieurs fois au cours de route.

### **4- Les obstacles d'ordre sociologique :**

Le sexe – groupes ethniques – groupes sociaux – groupes professionnels – préjugés raciaux – différence dans le statut – préjugés culturels – privation de la liberté d'expression.

### **5- Le filtrage et la distorsion :**

Toute communication doit franchir une série d'écrans présents dans le processus de communication, ces écrans ont pour effet de filtrer le contenu du message original.

Ce filtrage conduit ensuite à la distorsion de l'idée ou de l'information originale.

L'écran se manifeste à travers tous ces obstacles que rencontre le message de son point de départ à celui de son arrivée.

L'individu sélectionne la partie de l'idée ou de l'information qui se trouve en accord avec son :

- Attitude ;
- Sa culture ;
- Sa pensée.

Et ignore celle qui s'y oppose.

## **6- Les fausses interprétations :**

Cela fait référence à l'erreur du récepteur dans le traitement du message, de sorte que le sens donné au message reçu ne soit pas ce que la source a prévu. C'est-à-dire que tout ce qui se dit se filtre systématiquement par les interlocuteurs d'où la nécessité d'un double soin : l'un, du côté des émetteurs aux messages de sorte qu'ils soient compréhensibles, et l'autre, du côté des récepteurs pour s'efforcer à bien interpréter les messages selon leurs sens initiaux.

### **III- LES FORMES DE LA COMMUNICATION :**

La communication ne repose pas sur la seule expression orale, il y'a un système multiple de canaux comme les gestes, les mimiques, la position corporelle, le silence... ils véhiculent tous des significations, et témoignent de la nature du lien entre les individus.

On peut distinguer deux formes de communication, la communication verbale et la communication non verbale :

#### **1-La communication verbale :**

C'est la communication qui utilise la langue orale ou écrite, et parmi ses indices :

##### **- Les indices linguistiques verbaux :**

- Le contenu du message (ce qui est dit), le sens
- La forme du message (comment cela est dit) : le choix des mots, structures des phrases, argumentation...

#### **2-La communication non-verbale :**

Le discours explicite d'un sujet ne rend que partiellement compte de ce qu'il communique.

La communication est basée sur la compréhension implicite de signes non exprimés par la langue, on peut trouver :

##### **a- La mimique et la gestuelle :**

C'est le moyen de communication le plus archaïque et qui existe depuis les toutes premières semaines du bébé.

La mimique est un moyen de communication volontaire destinée au visage et au regard de la mère et bien sûr toutes les émotions s'y expriment traduisant extérieurement les affects intérieurs, en particulier l'affection et l'agressivité.

On peut dire que la gestuelle est la mimique du corps indiquent nettement les intentions d'accueil ou de rejet.

Tous ces messages émis peuvent converger ou se contredire.

### **b- Autres indices corporels :**

Indices qui composent à l'image corporelle de l'interlocuteur : attitudes, habillement...

#### **- Le regard :**

C'est un aspect privilégié de la communication et de la réciprocité, il assure le maintien du contact avec l'autre.

Lorsque je regarde l'autre qui me regarde, je sais que la communication entre nous est établie, autrement dit le regard est un moment fondateur de l'échange.

Lorsque nous regardons quelqu'un dans les yeux, nous sommes donc en contact d'intimité réciproque, et lorsque nous détournons le regard nous rompons délibérément la communication.

Les gens qui s'aiment par le regard sont en relation fusionnelle et toute l'affectivité peut s'y exprimer, ainsi l'enfant peut voir l'amour de sa maman dans ses yeux.

#### **- Le silence :**

Il n'est qu'apparemment une absence de communication, le plus souvent lourd de sens. Le silence exprime toujours quelque chose.

### **Indices linguistiques para-verbaux :**

- Débit de paroles dans un laps de temps donné, repérer le débit fondamental et repérer les variations de débit ;
- Les pauses, les ruptures, respiration ;
- Intonation : l'intonation fondamentale et les variations d'intonation ;
- Volume sonore, fort, faible ou moyen, repérer les variations.

## IV- LES TYPES DE LA COMMUNICATION :

En général, on peut classer les communications en deux types, après c'est une question de milieu :

### 1- La communication unilatérale :

Elle s'établit d'un émetteur vers un récepteur sans qu'il y ait réciprocité.

**Exemple :** le professeur durant un cours magistral, le poste de télévision, l'affiche sur un mur, diffuser des messages sur internet sans recevoir des questions....

*Il faut pas croire qu'il n'y a communication que lorsqu'il y a feedback*

### 2- La communication bilatérale :

Elle s'établit lorsque l'émetteur et le récepteur font alterner leurs rôles.

**Exemples :** une conversation courante où l'on échange des messages.

#### ▪ Dans le champ social :

### 1- La communication interpersonnelle :

Qui met en relation deux individus. **Exemple :** deux amis discutent du dernier film sorti au cinéma

### 2-La communication de groupe :

Qui met en relation plusieurs individus. **Exemple :** le professeur annonce à ses élèves la date du prochain devoir.

### 3-La communication de masse :

Qui est un ensemble de techniques qui permettent à un acteur de s'adresser à un public nombreux.

**Exemple** : les diverses publicités des entreprises et les principaux moyens de communication de masse sont : la télévision, la radio, la presse, l’affichage, le cinéma, internet

▪ **Dans les organisations :**

**1-La communication descendante (Ou hiérarchique) :**

S’adresse à l’ensemble des salariés, elle part du haut de la pyramide hiérarchique vers les employés et les ouvriers. C’est la communication du « haut vers le bas ».

Elle a pour but de diffuser l’information réglementaire, résoudre les conflits internes, communiquer des décisions, expliquer un projet à l’ensemble du personnel...

Les supports utilisés dans ce type de communication sont : le journal interne, les lettres internes, les réunions, les notes de services, les mails, les faxes,....

**2-La communication ascendante (Ou salariale) :**

Elle part des salariés pour remonter vers la hiérarchie ou la direction, c’est la communication dite « du bas vers le haut », elle peut être provoquée et organisée par les syndicats, ou autre comité.

Cette forme de communication permet de vérifier et de détecter d’éventuelle anomalies en matière de communication interne dans l’entreprise, et de faire remonter par la suite les réclamations et les attentes des salariés à travers un dialogue, les tracts, le journal syndical, des sondages.... Comme support de cette communication.

**3- La communication horizontale :**

Elle favorise l’échange de l’information entre les différents acteurs de l’organisation, elle a pour objectif d’intégrer à la prise de décision et surtout à l’action de partage de connaissances entre les différents acteurs d’une entreprise.