

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Techniques de communication professionnelle</b>
<b>Section(s)</b>	- (6 ECTS) Bachelier Assistant(e) Social(e) Cycle 1 Bloc 2

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Arnaud ROUSSEaux	65	Année

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
Logiciels de communication professionnelle	25h	Arnaud ROUSSEaux
Techniques de communication professionnelle écrite 2	20h	Patrick DUSSART Arnaud ROUSSEaux
Techniques de communication professionnelle orale 2	20h	Patrick DUSSART

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Logiciels de communication professionnelle</b> : 5h de théorie, 20h d'exercices/laboratoires
<b>Techniques de communication professionnelle écrite 2</b> : 5h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires
<b>Techniques de communication professionnelle orale 2</b> : 20h d'exercices/laboratoires

<b>Langue d'enseignement</b>
<b>Logiciels de communication professionnelle</b> : Français
<b>Techniques de communication professionnelle écrite 2</b> : Français
<b>Techniques de communication professionnelle orale 2</b> : Français

<b>Connaissances et compétences préalables</b>
Néant

<b>Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES</b>
<b>Cette UE contribue au développement des compétences suivantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir une communication professionnelle</li> <li>• Interagir avec son milieu professionnel</li> <li>• Construire, développer et gérer des relations professionnelles avec les personnes, les groupes et les communautés</li> <li>• Soutenir et promouvoir le changement social et l'innovation</li> </ul>

### Acquis d'apprentissage spécifiques

Créer et de gérer une base de données relationnelles (Microsoft Access) afin de produire divers documents en utilisant les tables mises à disposition.

Utiliser un logiciel tableur afin de pouvoir créer des tableaux comptables (gestion des fonds de la maison, une asbl, etc...)

### Contenu de l'AA Logiciels de communication professionnelle

Microsoft Access : Présentation du logiciel, création de tables, requêtes, formulaires et états, établissement des relations entre les tables, les requêtes spécialisées, les boutons de commande et les macros, le gestionnaire de menu général.

Microsoft Excel : présentation des bases du logiciel, création de tableau comptable.

### Contenu de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 2

Il s'agit d'apprendre à maîtriser les différents types d'écrits professionnels couramment utilisés en service social.

### Contenu de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 2

Il s'agit d'améliorer sa communication professionnelle orale, en entretien de relation d'aide, en sachant s'adapter à tout type de public et dans différentes situations. Le cours est basé sur des exercices de mise en situation, avec analyse et pistes d'amélioration.

### Méthodes d'enseignement

**Logiciels de communication professionnelle** : approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, étude de cas, utilisation de logiciels

**Techniques de communication professionnelle écrite 2** : approche par situation problème, approche avec TIC, étude de cas

**Techniques de communication professionnelle orale 2** : approche interactive, approche par situation problème, étude de cas

### Supports

**Logiciels de communication professionnelle** : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

**Techniques de communication professionnelle écrite 2** : notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

**Techniques de communication professionnelle orale 2** : notes de cours, notes d'exercices

### Ressources bibliographiques de l'AA Logiciels de communication professionnelle

- Access 2010 de Mosaïque informatique, Micro application, mai 2010
- Access 2013 de Céline Loos Sparfel, Micro application, novembre 2013
- Access 2010 des Editions Eni, septembre 2010
- Access 2013 – Fonctions de base des Editions Eni, août 2013

### Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 2

Crognier, P. (2009). Écrire ses pratiques en travail social : De l'insécurité scripturale au saisissement de l'écriture. Vie sociale, 2(2), 95-107. doi:10.3917/vsoc.092.0095.

"Les écrits professionnels " par Dominique DUBOIS (Conseillère technique du CREAL de Bourgogne) disponible via : <https://www.creaibfc.org/wp-content/uploads/edd/302-04-1.pdf>

"Penser l'écrit professionnel en travail social", Jacques RIFFAUT, Dunod, 2006.

### Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 2

Ansart, S. & Crognier, P. (2012). Quand le travail social est une histoire sans parole: Six adolescentes de l'ASE. Le sociographe, 37(1), 75-83. doi:10.3917/graph.037.0075.

<b>Évaluations et pondérations</b>	
<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Logiciels de communication professionnelle : <b>40%</b> Techniques de communication professionnelle écrite 2 : <b>30%</b> Techniques de communication professionnelle orale 2 : <b>30%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Logiciels de communication professionnelle : Français Techniques de communication professionnelle écrite 2 : Français Techniques de communication professionnelle orale 2 : Français
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Logiciels de communication professionnelle :</b>	
Examen pratique 100%	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 2 :</b>	
Présence obligatoire. Examen pratique 100%	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 2 :</b>	
Etant donné les modalités d'évaluation décrites ci-dessous, la présence est obligatoire. Les présences sont relevées en début de chaque cours. Examen oral 80%. Participation aux exercices de mise en situation 20%.	

Année académique : **2019 - 2020**