

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

Responsable(s)	Heures	Période
Patrick DUSSART	60	Année

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Logiciels de communication professionnelle	20h	Arnaud ROUSSEAU
Techniques de communication professionnelle écrite 2	20h	Patrick DUSSART Arnaud ROUSSEAU
Techniques de communication professionnelle orale 2	20h	Patrick DUSSART

Prérequis	Corequis

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

Langue d'enseignement
Logiciels de communication professionnelle : Français
Techniques de communication professionnelle écrite 2 : Français
Techniques de communication professionnelle orale 2 : Français

Connaissances et compétences préalables
NIHIL

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
Cette UE contribue au développement des compétences suivantes
<ul style="list-style-type: none"> • Etablir une communication professionnelle <ul style="list-style-type: none"> ◦ Choisir les outils de communication adaptés aux publics et propres aux services ◦ Recueillir, traiter et transmettre des informations dans le respect des règles déontologiques ◦ Utiliser de manière pertinente des outils de communication diversifiés ◦ Adopter le langage professionnel du secteur

- Rédiger, synthétiser et argumenter
- Interagir avec son milieu professionnel
 - Identifier les acteurs et les réseaux et en comprendre la culture, les positionnements et les stratégies
 - Recourir aux outils, techniques et méthodes les plus appropriés en vue de favoriser l'agir ensemble
- Incrire sa pratique dans une réflexion critique, citoyenne et responsable
 - Construire son identité professionnelle
- Construire, développer et gérer des relations professionnelles avec les personnes, les groupes et les communautés
 - Etablir une relation d'aide, avec les personnes, les groupes, et les communautés

Acquis d'apprentissage spécifiques

D'une part, au terme de cette AA, l'étudiant sera capable de :

- créer et 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.)

D'autre part, l'étudiant sera capable de :

- d'améliorer sensiblement son orthographe, sa grammaire et sa syntaxe, par le biais du programme "projet voltaire".
- de produire un écrit professionnel formellement bien rédigé, adapté au destinataire et au contexte et dont les effets ont été anticipés ;
- d'analyser un écrit professionnel sous l'angle de l'émetteur, du destinataire, de la fonction, du contexte, de la manière et de la portée.
- de mettre en œuvre un certain nombre de techniques de communication dans les entretiens professionnels.

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.

Concrètement, nous travaillerons sur le contenu des écrits professionnels récoltés par chaque étudiant au sein de son stage, afin de les améliorer.

De plus, chaque étudiant sera amené à participer au Projet Voltaire, programme en ligne visant à améliorer de manière significative, son orthographe, sa grammaire et sa syntaxe.

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 collectifs de mise en situation, avec analyse et pistes d'amélioration. Il s'appuie sur le développement et la mise en œuvre de la théorie vue au cours portant le même intitulé en début de cycle.

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 : cours magistral, 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 2016, Références bureautiques, Editions Eni, avril 2016.

Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 2
Cognier, P. (2009). Écrire ses pratiques en travail social : De l'insécurité scripturale au saisissement de l'écriture. <i>Vie sociale</i> , 2(2), 95-107. doi:10.3917/vsoc.092.0095.
"Les écrits professionnels " par Dominique DUBOIS (Conseillère technique du CREAI 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. & Cognier, P. (2012). Quand le travail social est une histoire sans parole: Six adolescentes de l'ASE. <i>Le sociographe</i> , 37(1), 75-83. doi:10.3917/graph.037.0075.

Évaluations et pondérations	
Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Logiciels de communication professionnelle : 40% Techniques de communication professionnelle écrite 2 : 30% Techniques de communication professionnelle orale 2 : 30%
Langue(s) d'évaluation	Logiciels de communication professionnelle : Français Techniques de communication professionnelle écrite 2 : Français Techniques de communication professionnelle orale 2 : Français

Méthode d'évaluation de l'AA Logiciels de communication professionnelle :
Examen pratique 100%
Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 2 :
Evaluation continue basée sur la remise de différents travaux (devoirs) sur la plateforme eCampus.
Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 2 :
Examen oral. L'étudiant est interrogé sur la compréhension de la matière vue au cours.

Année académique : **2021 - 2022**