Communication et relation professionnelles

SOB2002-NASX_NA

Domaine : **Sciences politiques et sociales** Grade académique : **Bachelier : assistant(e) social(e) - Namur**
Niveau de certification : **6** Cycle : **Premier Cycle** Année académique : **2026-2027** (Q1 Q2)

CRÉDITS ECTS	VOLUME HORAIRE
4	**48 h**

PRÉREQUIS	CO-REQUIS
Aucun	SOB2005-NASX_NA, SOB2002-NASX_NA, SOB2009-NASX_NA, SOB2010-NASX_NA

IMPLANTATION	DIRECTEUR DE DÉPARTEMENT DU DOMAINE	RESPONSABLE DE L'UE	ENSEIGNANTS INTERVENANTS
Département social de Namur	Christine Biston	Catherine DENEUMOUSTIER	Damien BOUCHAT Isabelle DELEUZE Catherine DENEUMOUSTIER Monique HENIN Thibaut JACQUINET François LALAOUI Serge LECOQ Myriam SABRIR Laurence SCHAERS Thierry WODON

PROGRAMME D'ÉTUDES

Programme	Bloc	Caractère
SO-Assistant social	2	Obligatoire

Partie 1 Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme et acquis d'apprentissage spécifiques (AAS) sanctionnés par l'évaluation

CONTEXTUALISATION

Cette UE vise les objectifs suivants en lien avec le référentiel de compétences :

• Établir une communication professionnelle

• Utiliser de manière pertinente des outils de communication adaptés au public, à l'organisation et aux réseaux

• Recueillir, traiter et transmettre des informations dans le respect des règles déontologiques

• Adopter le langage professionnel du secteur

• Rédiger, synthétiser et argumenter

• Construire, développer et gérer des relations professionnelles avec les personnes, les groupes et les communautés

• Établir une relation d'accompagnement, avec les personnes, les groupes, et les communautés

• Acquérir et développer des habiletés relationnelles

• Reconnaître et accorder une place significative d'acteur aux personnes, aux groupes et aux communautés

• Ajuster ses relations professionnelles en fonction des enjeux et des contextes

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES (AAS)

Communication en travail social

Au terme de l'activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable de :

• recueillir, traiter et transmettre des informations dans le respect des règles déontologiques ;

• adopter le langage professionnel du secteur ;

• rédiger, synthétiser, argumenter ;

• établir une communication professionnelle.

Relation professionnelle

Au terme de l'activité, l'étudiant.e aura pu participer activement au cours au travers d'exercices, de temps de partage ;

L'étudiant.e aura développé une attitude de réceptivité, d'ouverture aux autres dans un souci d'expérimenter la composante relationnelle de son futur métier (Savoir être avec les autres, respect, bienveillance).

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Document annexe à la fiche UE accessible via un lien explicitant en quoi le programme d'études s'inscrit dans une politique de développement durable. Une ou plusieurs UE spécifique(s) pourraient être ciblée(s) dans cette annexe.

Partie 2 Description de l'unité d'enseignement

OBJECTIFS

Cette UE vise donc à recueillir, traiter, synthétiser et transmettre des informations en mobilisant un langage professionnel adapté et en respectant les règles déontologiques du travail social. Développer une communication et une posture relationnelle professionnelles fondées sur l'écoute, l'ouverture, le respect et la capacité à interagir de manière adaptée avec autrui.

CONTENU

Communication en travail social

Rédaction de rapports d'observation, d'enquête sociale

Relation professionnelle

La relation professionnelle et ses composantes

- Le contexte de la relation professionnelle, son cadre, les types d'entretiens |

- Focus sur la place de l'écoute dans la conduite d'un entretien, les attitudes développées (notions d'empathie, de congruence, d'assertivité, de CNV = communication

non violente...) et les techniques qui s'y rapportent (reflets, reformulations, les types de questionnement ...)

- Les types de soutien dans la relation professionnelle

- L'aide à la prise de décision

- Les principales difficultés rencontrées dans la relation professionnelle

SOURCES ET RÉFÉRENCES

À définir

SUPPORTS DE COURS

Activité d'apprentissage	Support
AASN20021-COTRS — Communication en travail social	Documents déposés sur Moodle
AASN20022-RELPR — Relation professionnelle	Sur Moodle, le professeur pourra mettre à disposition des étudiants des documents ou références bibliographiques pouvant leur être utile dans l'appropriation de la matière ou à des fins de connaissance générale.

Partie 3 Méthodologie mise en œuvre et éventuel découpage de l'UE

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE (AA) AU REGARD DE LEUR STATUT

Activité d'apprentissage	Heures	Langue d'enseignement	Langue d'évaluation
AASN20021-COTRS — Communication en travail social	24 h	Français	Français
AASN20022-RELPR — Relation professionnelle	24 h	Français	Français

MÉTHODES D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

Activité d'apprentissage	Méthodes d'enseignement et d'apprentissage
AASN20021-COTRS — Communication en travail social	Ateliers d'expression écrite
AASN20022-RELPR — Relation professionnelle	- Jeux de rôle, mises en situation, tests - Échanges sur les expériences et analyse réflexive

DÉTERMINATION DE LA COHÉRENCE PÉDAGOGIQUE EN CAS DE REGROUPEMENT D'AA FAISANT L'OBJET D'UNE ÉVALUATION DISTINCTE

À définir

Partie 4 Évaluation de l'unité d'enseignement

STRUCTURE DU DISPOSITIF GÉNÉRAL D'ÉVALUATION (EN LIEN AVEC LE PROGRAMME D'ÉTUDES)

À définir

MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DE LA NOTE FINALE DE L'UE

La note finale attribuée à l'UE est la moyenne géométrique pondérée des notes obtenues aux AA qui la composent.

LA PONDÉRATION DE L'ÉVALUATION DE L'UE À DES FINS DE DÉLIBÉRATION LORS DU CALCUL DE LA MOYENNE

Au sein du programme d'études, lors du calcul de la moyenne, la pondération de l'évaluation de l'unité d'enseignement est effectuée sur base des crédits affectés à cette unité d'enseignement et évalués

MODALITÉS D'ÉVALUATION PAR ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE

Activité d'apprentissage	Modalités d'évaluation
AASN20021-COTRS — Communication en travail social	En janvier, l'étudiant rédige trois rapports d'observation ou d'enquête sociale durant les séances de cours. Chaque rapport est réalisé en deux séances. La première séance comprend la présentation de la matière sous la forme d'un documentaire, la présentation des consignes et une première rédaction formative. La seconde séance comprend la correction collective du premier écrit et une deuxième rédaction certificative. Les trois rapports font l'objet d'une évaluation certificative. La note finale de l'activité d'apprentissage est la moyenne arithmétique des notes obtenues aux trois rapports. La présence est obligatoire à chaque séance. En cas d'absence justifiée lors d'une séance, qu'il s'agisse de la première ou de la deuxième séance consacrée à un rapport, la note est calculée sur la moyenne des deux autres rapports. En cas d'absences justifiées pour l'écriture formative ou certificative de deux rapports, la note de zéro est attribuée et l'évaluation est reportée en deuxième session. En cas d'absence injustifiée lors d'une séance, appréciée par un jury restreint en vertu de l'article 16/1 du REE, la note de zéro est attribuée et l'évaluation est reportée en deuxième session. **Modification des modalités d'évaluation pour cas de force majeure (manifestation du 14/10 - blocage des cours par les étudiants)** **L'étudiant rédige trois rapports d'observation ou d'enquête sociale durant les séances de cours.** ● **Le premier rapport sera réalisé en une seule séance et ce, à titre formatif.** ● **Les deux autres rapports seront réalisés en deux séances : la première séance comprend la présentation de la matière sous la forme d'un documentaire, la présentation des consignes et une première rédaction formative. La seconde séance comprend la correction collective du premier écrit et une deuxième rédaction certificative.** **La note finale de l'activité d'apprentissage est la moyenne arithmétique des notes obtenues aux deux rapports.** **La présence est obligatoire à chaque séance.** **En cas d'absence justifiée lors d'une séance, qu'il s'agisse de la séance formative ou certificative, la note finale sera établie sur base d'un seul rapport.** **En cas d'absence injustifiée lors d'une séance, qu'il s'agisse de la séance formative ou certificative, appréciée par un jury restreint en vertu de l'article 16/1 du REE, la note de zéro est attribuée et l'évaluation est reportée en deuxième session.** En deuxième session, l'étudiant rédige un rapport d'observation ou d'enquête sociale. Ce rapport compte pour 100 % de la note. Toute absence doit être justifiée par un document probant.
AASN20022-RELPR — Relation professionnelle	En première session, la note est construite sur la base de la présence et de la participation active au cours ainsi que du dépôt du ou des écrits demandés par l'enseignant et destinés à soutenir le processus de réflexivité. Ces éléments comptent pour 100 % de la note. La participation active fait partie des critères d'évaluation : prendre la parole, écouter attentivement, participer aux exercices, exprimer son ressenti et ses réflexions, partager des outils et des expériences vécues ailleurs et remettre les travaux écrits demandés par l'enseignant. La présence aux séances est obligatoire. L'attitude adoptée durant les journées, notamment la collaboration et le respect du groupe, intervient également dans l'évaluation. En deuxième session, l'étudiant présente un examen oral sur la base d'un travail écrit. La défense orale est conditionnée au dépôt du travail à la date fixée dans les modalités communiquées par écrit. Toute absence doit être justifiée par un document probant. En cas d'absence justifiée à la moitié des séances de cours ou plus, l'étudiant présente un travail à la session de juin et le défend oralement. Le travail compte pour 50 % de la note et la défense orale pour 50 %. La défense orale est conditionnée au dépôt du travail à la date fixée dans les modalités communiquées par écrit. Toute absence injustifiée à une séance de cours, en vertu de l'article 16/1 du REE, est appréciée par un jury restreint qui décide du report éventuel en deuxième session. En cas d'absence pour maladie (CM), pour motif légitime (ML), de non-présentation (PP) ou de « note de présence » (PR) à un examen ou toute autre méthode évaluative, d'une ou plusieurs activités d'apprentissage d'une unité d'enseignement composée d'une ou plusieurs activités d'apprentissage, la note zéro « O » sera attribuée à l'activité d'apprentissage concernée ainsi qu'à l'unité d'enseignement dont elle fait partie.

MODALITÉS CONCRÈTES D'ÉVALUATION

Une mention sur la fiche informera les étudiants du fait que les précisions sur les épreuves seront disponibles sur Moodle au plus tard 6 semaines avant l'évaluation.