Communication et relation professionnelles

SOB2002-NASX_ARD

Domaine : **Sciences politiques et sociales** Grade académique : **Bachelier : assistant(e) social(e) (à horaire décalé) - Arlon**
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_ARD, SOB2002-NASX_ARD, SOB2009-NASX_ARD, SOB2010-NASX_ARD

IMPLANTATION	DIRECTEUR DE DÉPARTEMENT DU DOMAINE	RESPONSABLE DE L'UE	ENSEIGNANTS INTERVENANTS
Département social d'Arlon	Christine Biston	Aymerick GUILLAUME	Aymerick GUILLAUME Nancy WATELET

PROGRAMME D'ÉTUDES

Programme	Bloc	Caractère
CC-Assistant social à horaire décalé	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

Etablir 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

- Etablir 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 et du secret professionnel
- adopter le langage professionnel du secteur en privilégiant une posture objective, factuelle et distanciée de tout jugement de valeur
- adapter sa communication écrite et son style rédactionnel en fonction de la finalité du document produit et de la diversité des destinataires visés.
- rédiger, synthétiser et argumenter à travers l'élaboration spécifique de comptes rendus d'entretiens et de rapports sociaux
- établir une communication professionnelle orale en étant capable de présenter et de défendre un rapport social ou une situation de manière structurée.

Relation professionnelle

Au terme de l'activité l'étudiant.e :

- Identifier et comprendre les tenants et aboutissants d'une relation d'aide et des attitudes relationnels dans un cadre professionnel.
- Développer un regard critique sur ses propres attitudes et réactions dans la relation, tout en aborder sa future posture professionnelle.

- Expérimenter et analyser différentes situations de communication professionnelle en contexte de travail social, en mobilisant des outils et techniques relationnelles (transfert, reformulation, cnv...).
- Identifier, construire et justifier son cadre d'intervention professionnelle.

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

Rédiger et défendre des écrits professionnels adaptés, puis analyser la relation d'aide et justifier sa posture et son cadre d'intervention en travail social.

CONTENU

Communication en travail social

- Immersion et analyse critique
- Apports théoriques
- L'objectivité dans l'écrit
- Outils de questionnement
- Ecrits professionnels et leurs destinataires
- Exercices pratiques de rédaction de comptes-rendus et de rapports sociaux
- Exercices pratiques de présentation orale d'un rapport social

Relation professionnelle

- Chapitre 1 : Introduction à la relation professionnelle
- Chapitre 2 : Communication non violente
- Chapitre 3 : Ma future pratique d'assistant(e) social(e)
- Chapitre 4 : Les outils de la relation d'aide
- Chapitre 5 : Le cadre d'intervention
- Chapitre 6 : Le lien de confiance

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Les sources et références seront disponibles via la plateforme Moodle.

SUPPORTS DE COURS

Activité d'apprentissage	Support
ASDA20021-COS2 — Communication en travail social	PowerPoint (PPT) Supports vidéo/audio et écrits Exemples de documents types "L'existence de ces supports ne dispense pas l'étudiant.e de la prise de note en cours". Les supports seront mis à disposition des étudiant.es et déposés sur MOODLE. Dictionnaire et/ou Bescherelle de langue française à apporter si besoin.
ASDA20022-REL2 — Relation professionnelle	Les supports de cours seront disponibles via la plateforme Moodle.

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
ASDA20021-COS2 — Communication en travail social	24 h	français	français

Activité d'apprentissage	Heures	Langue d'enseignement	Langue d'évaluation
ASDA20022-REL2 — Relation professionnelle	24 h	français	français

MÉTHODES D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

Activité d'apprentissage	Méthodes d'enseignement et d'apprentissage
ASDA20021-COS2 — Communication en travail social	Cours magistraux Mises en situation – Echanges et travail en sous-groupes et/ou en individuel Exercices pratiques de rédaction d'écrit dans le travail social
ASDA20022-REL2 — Relation professionnelle	Apports théoriques Exercices pratiques (mises en situation, jeux de rôle, ...) Temps d'échange et analyse réflexive Discussions et échange en sous-groupes

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

Cette UE s'inscrit dans la cohérence du programme en contribuant directement au développement d'une ou plusieurs compétences du profil de compétences du bachelier assistant social. Elle participe à la construction progressive des compétences visées par le référentiel, en synergie avec les autres UE du pôle, et prépare les étudiants à l'exercice du métier d'assistant social

Partie 4 Évaluation de l'unité d'enseignement

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

L'évaluation au sein de cette UE se fait par AA

MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DE LA NOTE FINALE DE L'UE

La note finale est calculée conformément aux modalités d'évaluation reprises plus bas dans la fiche

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
ASDA20021-COS2 — Communication en travail social	Communication en travail social Examen écrit en session de juin • Examen écrit en 2 parties : • Rédaction d'un compte-rendu d'entretien - 40 % de la note • Rédaction d'un rapport social – 60% de la note "Les fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe seront prises en compte dans l'évaluation et pourront entraîner une pénalité pouvant aller jusqu'à 20 % de la note, pour l'ensemble de l'examen". Dictionnaire et/ou Bescherelle de langue française à apporter si besoin. Deuxième session : Modalités identiques à la session de juin
ASDA20022-REL2 — Relation professionnelle	Relation professionnelle Première Session : défense orale individuelle – 100% de la note Deuxième Session : défense orale individuelle – 100% de la note

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.