

Communication et relation professionnelles

SOB2002-NASX_AR

Domaine : **Sciences politiques et sociales** Grade académique : **Bachelier : assistant(e) social(e) - Arlon**

Niveau de certification : **6 Cycle : Premier Cycle** Année académique : **2026-2027 (Q1 Q2)**

CRÉDITS ECTS 4		VOLUMEHoraire 48 h	
PRÉREQUIS <i>Aucun</i>		CO-REQUIS SOB2005-NASX_AR SOB2002-NASX_AR SOB2009-NASX_AR SOB2010-NASX_AR	
IMPLANTATION Département social d'Arlon	DIRECTEUR DE DÉPARTEMENT DU DOMAINE Christine Biston	RESPONSABLE DE L'UE Clémentine JOOSENS	ENSEIGNANTS INTERVENANTS Laurent DAXHELET Clémentine JOOSENS

PROGRAMME D'ÉTUDES

Programme	Bloc	Caractère
CC-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?:

- 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)

Relation professionnelle

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

- 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.

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, en privilégiant une posture objective, nuancée et distanciée de tout jugement de valeur ;

- Adapter le contenu de sa communication écrite et son style rédactionnel en fonction de la finalité du document produit et du (des) destinataire(s) visé(s) ;
- Rédiger, synthétiser et argumenter à travers l'élaboration spécifique de comptes rendus d'entretiens et de rapports sociaux ;
- Etablir une communication professionnelle orale en étant capable de présenter un argumentaire nuancé et étayé scientifiquement sur une thématique sociale définie.

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

Analyser sa posture relationnelle et produire une communication professionnelle orale et écrite adaptée aux situations, aux destinataires et aux règles déontologiques du travail social.

CONTENU

Relation professionnelle

Chapitre 1 : Introduction à la relation professionnelle

Chapitre 2 : Communication non violente

Chapitre 3 : Ma future pratique d'assistant social

Chapitre 4 : Les outils de la relation d'aide

Chapitre 5 : Le cadre d'intervention

Chapitre 6 : Le lien de confiance

Communication en travail social

L'activité d'apprentissage se décompose en trois grandes parties, étalées sur les deux quadrimestres :

Q1 :

- Compte rendu d'entretien : prise de notes d'un entretien professionnel, reprenant de manière efficace et précise les éléments essentiels de l'échange.
- Place à l'argumentation : individuellement, réaliser un argumentaire écrit sur une thématique sociale choisie, présentée oralement en session de janvier 2027.

Q2 :

- Rapport social : rédaction d'un rapport social (type CPAS ou SAJ) sur base d'un support vidéo/audio/écrit.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Relation professionnelle

Les sources et références seront disponibles via la plateforme Moodle.

Communication en travail social

- Cf. Moodle

SUPPORTS DE COURS

Activité d'apprentissage	Support
AASA20021-RELPR — Relation professionnelle	Les supports de cours seront disponibles via la plateforme Moodle.

Activité d'apprentissage	Support
AASA20022-COTRS — Communication en travail social	Supports imprimés : non Powerpoint disponible après les séances de théorie sur la plateforme informatique - "L'existence de ces supports ne dispense pas l'étudiant.e de la prise de note en cours". Exercices disponibles sur moodle. Dictionnaire de langue française (français-français) à apporter Précis de grammaire (Bescherelle) si nécessaire à apporter

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
AASA20021-RELPR — Relation professionnelle	24 h	Français	Français
AASA20022-COTRS — Communication en travail social	24 h	Français	Français

MÉTHODES D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

Activité d'apprentissage	Méthodes d'enseignement et d'apprentissage
AASA20021-RELPR — Relation professionnelle	Apports théoriques Exercices pratiques (mises en situation, jeux de rôle, ...) Temps d'échange et analyse réflexive Discussions et échange en sous-groupes
AASA20022-COTRS — Communication en travail social	Le contenu est structuré en plusieurs modules thématiques, permettant une progression cohérente des apprentissages. Chaque module combine : -des apports théoriques, présentés à l'aide de supports visuels (PowerPoint) pour faciliter la compréhension et la mémorisation des concepts clés. -des exercices pratiques en présentiel, favorisant l'expérimentation, l'analyse de situations concrètes et le développement de compétences professionnelles en lien avec le secteur social.

DÉTERMINATION DE LA COHÉRENCE PÉDAGOGIQUE EN CAS DE GROUPEMENT 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
--------------------------	------------------------

AASA20021-RELPR —

Relation
professionnelle

Relation professionnelle

Février-Juin : Examen oral individuel : Pondération 100%

Deuxième Session : Examen oral individuel : Pondération 100%

Communication en travail socialSeptembre - Janvier

- Travaux : - Argumentation (20%) production écrite & présentation orale
- Examens : - Rédaction d'un compte-rendu d'entretien - examen écrit (40% - hors session) - pondération : 40%

* Pondération en % par rapport au total

Février - Juin

- Travaux : /
- Examens : - Rédaction d'un rapport social - examen écrit (40% - hors session) - pondération : 40%

Deuxième session

Examen écrit pour les modules en échecs :

- Compte-rendu d'entretien
- Rapport social
- Travail écrit pour le module en échec : place à l'argumentation (consignes sur moodle)

Pondération : 100%

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 des travaux et examens, en hors-session comme en session.

La réussite de l'ensemble des modules est conditionnée par l'obtention d'une note minimale de 10/20 pour chacun d'eux. En cas d'échec à un ou plusieurs modules, l'étudiant pourra se présenter à la session de rattrapage (Q3). Lors de cette session, seuls les modules non validés devront être représentés. Cette modalité vise à valoriser les acquis tout en permettant une remédiation ciblée sur les compétences non maîtrisées.

Pour les épreuves formatives et certificatives, seul le dictionnaire (FR-FR) et un précis de grammaire (Bescherelle, ...) sont autorisés.

L'usage de l'intelligence artificielle, sous toutes ses formes, est formellement proscrit dans le cadre de ce cours et des évaluations associées. Le non-respect de ces consignes pourra entraîner des sanctions conformément au règlement des études.

Usages proscrits de l'IA

- Présenter un contenu généré par l'IA générative comme étant le sien ;
- Présenter des contenus générés par l'IA générative disproportionnés ;
- Déléguer des tâches essentielles d'apprentissage à l'IA générative.

Pendant l'évaluation, l'enseignant va vérifier que les étudiants n'utilisent que le navigateur pour de simples recherches (et donc pas d'IA permis). L'étudiant devra disposer de son ordinateur portable. Il devra s'assurer de disposer d'un logiciel de traitement de texte de type office word, open document. N'est pas considéré comme "logiciel de traitement de texte" les éléments du type "google doc" ou autre support directement accessible depuis un cloud.

Vous pourrez utiliser comme outil :

- Tout support papier (dictionnaire FR-FR, Bescherelle) ;
- Tout logiciel de correction orthographique directement intégré à votre Logiciel de traitement de texte (ex : Antidote).

Certains cours de communication en travail social intègrent des modules d'évaluation portant sur la rédaction d'écrits professionnels. Ces séances sont :

- Obligatoires, en présentiel ;
- Évaluées, avec une note attribuée à chaque production écrite (hors "Place à l'argumentation") ;

- Contributives à la cotation finale, le module évalué étant pris en compte dans l'évaluation globale du cours

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.