



Memento à l'attention des participant.es à l'unité de formation ressource (UFR)

Communiquer professionnellement

" La capacité de pouvoir communiquer professionnellement avec une multitude de personnes différentes est une dimension fondamentale dans les métiers du travail social. Elle est mise en œuvre à chaque instant dans le quotidien professionnel des éducateurs.trices de l'enfance et des animateurs.trices communautaires. "

1. Introduction

Communiquer professionnellement, c'est quoi, au fond ? Au quotidien, comment est-ce que je m'adresse à mes interlocuteurs et interlocutrices multiples en variant les registres ? Avec quelles finalités, je m'adresse à elles et eux ? Comment je prends ma place lors des colloques d'équipe/ou autres réunions ? Comment est-ce que je manifeste un désaccord ? Comment est-ce que je collabore avec mes pairs ? Comment j'apporte un point de vue d'un.e professionnel.le du travail social lors d'un réseau interdisciplinaire ? Comment est-ce que je parle du métier à un public large ? Ce questionnement n'est pas exhaustif bien entendu. L'unité de formation va vous permettre de développer vos compétences au niveau communicationnel et vous permettre de les mobiliser tout au long de la formation pour être dans un processus évolutif de leur maîtrise ; ceci pour vous sentir à l'aide dans le milieu professionnel qui vous fait rencontrer toutes sortes de publics.

2. Principales compétences visées

Dans cet espace de formation de **107 heures**, vous allez pouvoir capitaliser des ressources contribuant plus particulièrement au développement des compétences suivantes :

PEC 21 - Éducation de l'enfance

Domaine 5 : Collaboration dans un environnement professionnel

- 5.1 Collaborer en équipe
- 5.2 Coopérer avec d'autres intervenants et services spécialisés

Domaine 7 : Contribution au développement de l'organisation

- 7.3 Développer et assurer la communication en interne et en externe

PEC 21 – Animation communautaire

Domaine 1 - Conception de l'espace social de manière participative

- 1.1 Aménager les relations professionnelles
- 1.4 Soutenir les idées et les initiatives de groupes et d'individus
- 1.6 Arbitrer entre les groupes

Domaine 5 - Collaboration dans un environnement professionnel

- 5.1 Collaborer en équipe
- 5.2 Coopérer avec d'autres professionnels et services spécialisés

Domaine 7 - Contribution au développement de l'organisation

- 7.1 Développer et assurer la communication en interne et en externe

3. Objectifs de cette unité

3.1. Objectifs généraux

- Faciliter/favoriser les processus de communication pour maintenir des situations professionnelles stables
- Dépasser des situations de communication difficiles pour soi
- Traiter les situations de désaccords professionnels avec autrui
- Favoriser la résolution de conflits professionnels

3.2. Objectifs spécifiques

A l'issue de cette unité de formation (107 heures), vous serez capable de :

- Nommer les composantes d'une communication constructive et pacificatrice dans les relations interpersonnelles et de groupe
- Pratiquer une communication centrée sur les autres (empathique) en mobilisant les outils de l'écoute active et de la reformulation
- Repérer des mécanismes de fonctionnement qui animent vos réactions et les conséquences qui en découlent
- Potentialiser vos ressources internes et externes pour dépasser vos propres freins
- Nommer les obstacles qui engendrent les désaccords
- Ajuster vos postures à partir de plusieurs hypothèses de compréhension de la situation
- Mobiliser des outils pour résoudre des conflits

4. Contenu de cette unité

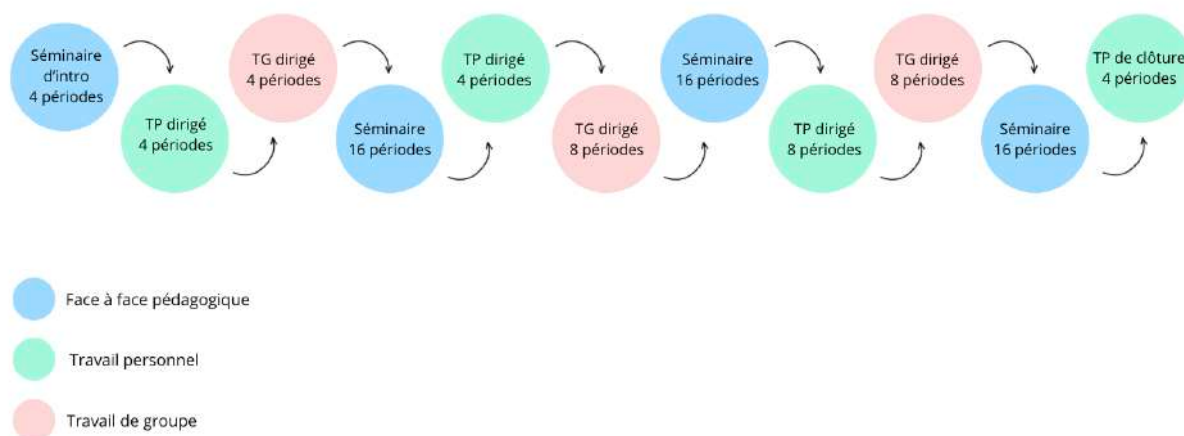
- Définition du concept de communication (verbal, non-verbal, paraverbal, métacommunication, etc.)
- Différenciation des types de communication (interpersonnel, groupal, de masse, information, dialogue, débat, etc.)
- Les enjeux de la communication
 - Identitaires (personnels et professionnels)
 - Relationnels dans l'espace professionnel (influence, lien, pouvoir, soutien, etc.)

5. Bibliographie

- Abric J.-C., (2014), *Psychologie de la communication*, Armand Colin: Paris
- Mucchielli R. (2000), *L'entretien de face à face*. ESF : Paris.
- Myers G. (1990), Michele Tolela Myers T.-M. *Les Bases de la communication interpersonnelle : une approche théorique et pratique*. Mc Graw-Hil I: Montréal

6. Organisation de l'unité

Une alternance entre des faces-à-faces pédagogiques, des temps de travaux personnels et de travaux de groupe est proposée selon le modèle suivant (qui peut être réajusté suivant la période où l'UF est donnée, se référer à la planification annuelle) :



Le/la formateur.trice oriente le travail à réaliser pendant les temps de travaux personnel et de groupe.

7. Conditions de validation

Cette unité contribue significativement au développement des compétences du Plan d'Études Cadre 2021 à démontrer dans le Dossier de Démonstration de Compétences (DDC) en fin de chacune des années du parcours. Elle contribue aussi à compiler des preuves nécessaires pour illustrer la maîtrise des compétences dans le e-portfolio. L'auto-évaluation de votre processus de (trans)formation fait partie des traces importantes à consigner dans le portfolio.

En application de la loi sur la formation professionnelle, **la présence**¹ aux épisodes de face-à-face pédagogique est obligatoire. Par conséquent, toute absence est comptabilisée, quel qu'en soit le motif.

À la présence, s'ajoute :

- la participation active lors des séminaires et des travaux de groupe
- la qualité et le respect des délais de restitution des travaux et des éventuels compléments
- le dépôt sur Moodle d'un retour réflexif élaboré selon les consignes du TP de clôture et centré sur les liens entre les objectifs de l'UF et les compétences du PEC 21

¹ Re327_Directives_Presence_Cours