

Code de l'unité de formation: (3)

051208U11R1

11. Horaire minimum de l'unité de formation:

Horaire minimum:

1. <u>Dénomination du(des) cours</u> (2)	<u>Classement du(des) cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
	(2) (4)	(2) (5)	(2)
méthodes de travail appliquées au domaine de la communication professionnelle	CT	F	32
2. <u>Part d'autonomie</u>	XXXXXXXX	P	8
		Total des périodes	40

12. Réserve au Service d'inspection:

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique[annexe(s)] éventuelle(s):

avis favorable dossier identique à celui de
SEG É C Gotovitch 05-01-1998

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique:

ACCORD PROVISOIRE

~~PAS D'ACCORD~~

En cas de décision négative, motivation de cette dernière:

Avis favorable
Le 12/01/98

J. LISON
INSPECTRICE

Date: 12 JAN 1998

Signature:

REP COORD

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

(4) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

méthodes de travail appliquées au domaine de la communication professionnelle

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

FINALITES GENERALES

Conformément aux finalités de l'Enseignement de Promotion Sociale dans le décret du 16 avril 1991 paru au Moniteur belge le 25 juin 1991 en son article 7:

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

FINALITES PARTICULIERES

La finalité essentielle de cette unité est de développer, chez l'étudiant impliqué dans un processus de formation pré-qualifiante ou qualifiante, le recours à des méthodes de travail fondées sur l'utilisation de l'information écrite en ce domaine en favorisant chez l'étudiant **une réflexion sur**

- *le rôle de la communication écrite dans la vie professionnelle pour établir des relations socio-professionnelles positives ;*
- *les méthodes de travail disponibles pour le traitement des informations en ce domaine ;*
- *la nécessité d'analyser des situations où il utilise ou non ces informations ;*
- *les comportements qu'il met en œuvre ou qu'il devrait développer dans une perspective d'insertion socio-professionnelle ;*

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant , **sur le plan méthodologique dans un contexte de formation « professionnelle d'un niveau de préqualification ou de qualification » , pour les compétences essentielles :**

- d'acquérir des savoir-faire pratiques en traitement de l'information sociale et économique pour se situer consciemment dans un processus de développement de compétences relationnelles liées à des activités professionnelles ;
- de mettre en œuvre des attitudes volontaristes, *comme par exemple*
 - maîtriser la langue française, communiquer efficacement;
 - tenir ses documents en ordre, prendre soin de ses «outils »(journal de classe, cahiers, fichiers, ...);
 - comprendre et appliquer des consignes;
 - lire et écouter efficacement;
 - utiliser avec pertinence les outils de travail (dictionnaires, ouvrages de référence, index, tables de matières, banques de données, documents audiovisuels, supports informatiques, instruments, ...);
 - identifier et utiliser à bon escient le langage spécifique à chaque discipline;

- rechercher des informations, les trier, les traiter;
- prendre des notes;
- identifier des capacités relationnelles dans un contexte de travail ;

pour les compétences spécifiques

- de fonder ses méthodes de travail, dans le cadre de résolution de problèmes relationnelles sur l'utilisation des informations écrites ;
- de communiquer des informations techniques d'une manière diversifiée en tenant compte des implications possibles dans le cadre de travaux en équipe ;
- de lire et rédiger des messages directement utilisables dans la vie professionnelle ;
- de développer ses capacités d'analyse de ces messages dans leur présentation formelle ;
- de structurer ses connaissances en mettant en œuvre des démarches mentales et en utilisant des compétences de lecture et d'écriture pour, à titre d'exemple
 - distinguer l'essentiel de l'accessoire;
 - percevoir, comprendre et appliquer des modes opératoires;
 - traduire d'un langage dans un autre, décoder divers langages;
 - résumer;
 - mémoriser, restituer;
 - observer, repérer;
 - reformuler;
 - analyser;
 - classer;
 - identifier;
 - comparer;
 - poser un problème;
 - formuler une hypothèse;
 - évaluer, critiquer;
 - s'auto-évaluer;

pour anticiper des conflits relationnels possibles au sein d'une équipe de travail,

comme par exemple :

- identifier la nature de la tâche et les règles du jeu social ou économique;
- se persuader de l'existence d'une problématique quand elle lui est communiquée;
- mobiliser volontairement ses outils intellectuels devant le problème à résoudre ;
- analyser en équipe le savoir à acquérir et les opérations mentales à mettre en œuvre;
- accepter de modifier son mode de perception (conflit cognitif) ;

- accepter de discuter , d'écouter les arguments des autres et confronter ses idées aux leurs ;
- accepter d'ajuster son raisonnement quand on s'est trompé ;
- communiquer sa représentation mentale du concept ;
- communiquer la définition du concept aux autres

Cette unité de formation cible un public qui ne maîtrise pas des compétences en lecture et en écriture pour traiter l'information dans le cadre de situations de communication professionnelle collectives ou interindividuelles ;

comme par exemple :

- *interprétation stéréotypée des concepts courants sociaux, économiques, y compris leur interaction ;*
- *incapacité à trier des informations pour en retirer les éléments significatifs ;*
- *appropriation précaire de connaissances parce que non fondées sur des traces écrites .*

méthodes de travail appliquées au domaine de la communication professionnelle

CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. CAPACITES

Avoir identifié le niveau de compétences acquis en lecture et en écriture
ou
ou accepter de participer en cours de formation à un processus d'identification de compétences en ce domaine;

2.2. TITRE POUVANT EN TENIR LIEU

ATTESTATION DE REUSSITE DE L'U.F. GUIDANCE / ORIENTATION : IDENTIFICATION DES COMPETENCES EN LITTERATIE

méthodes de travail appliquées au domaine de la communication professionnelle

CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Néant.

méthodes de travail appliquées au domaine de la communication professionnelle

PROGRAMME DU COURS

*Encouragé dans ses démarches ,
face à des situations - problèmes issues de la vie professionnelle ;
mettant en jeu des problématiques de communication collective ou interindividuelles*

l'étudiant sera capable

- **de poser des questions élucidantes à l'émetteur d'un message écrit**

pour comprendre

- le sens de son message (consignes, des étiquettes, des recommandations, contrat de travail, fiche de salaire, ...) ;
- le sens des informations techniques présentées sous forme symbolique, de pictogramme, dessin ...

en tenant compte de divers paramètres pour en mesurer (à titre d'exemple)

- le caractère collectif ou non ;
- les implications sur les relations sociales, professionnelles, organisationnelles entre les membres d'une équipe d'une équipe de travail ;
- les implications sur les conditions de travail ;

- **de gérer en collectif un processus pour structurer les informations données et en laisser des traces écrites pour**

- mettre en évidence et noter les termes techniques couramment utilisés dans une communication professionnelle ;
- les utiliser ensuite tant dans une communication orale qu'écrite ;
- mettre en œuvre des méthodes de traitement des informations contenues dans ces messages ;
- utiliser une (ou des) stratégie (s) de lecture et d'écriture liées à ces méthodes de traitement ;

Au cours d'activités collectives de méthode de travail :

- **de traiter des informations écrites significatives de manière à se constituer un référentiel représentatif de la profession** comme par exemple : se constituer une farde

documentaire de base, un questionnaire de base pour traiter ultérieurement ce type d'informations en toute autonomie pour ;

- en distinguer les divers composants ;
 - différencier les termes connus des non connus ;
 - différencier les termes significatifs des non significatifs ;
 - en critiquer la formulation ;
 - formuler, oralement ou par écrit, des interrogations pertinentes pour organiser sa méthode de résolution de problèmes ;
- **de rédiger des messages simples pour être compris par un membre de l'équipe ou un supérieur :**
 - comportant des informations de type socio-économique ;
 - mettant en œuvre des concepts courants généralement utilisés dans la vie collective et sociales ;
- **de participer à la réalisation d'une documentation de base directement utile**
 - pour identifier les principes de gestion des relations sociales dans le monde de l'entreprise ;
 - pour comprendre les termes d'un contrat de travail ou d'un projet d'équipe ;
 - en veillant à la mise en évidence des éléments essentiels ;
- **d'utiliser le support de l'écrit dans le cadre d'échanges oraux dans le domaine de l'organisation d'un travail en équipe, de la communication collective ou interindividuelle pour**
(à titre indicatif)
 - percevoir l'utilité des traces écrites pour formaliser son raisonnement et le rendre communicable à autrui ;
 - prendre en compte dans une communication (en tant que récepteur ou émetteur) des éléments invariants, objectifs et généralisables d'une problématique socio-économique ;
 - identifier les processus de pensée mis en jeu et la relativité de son point de vue ;
 - étayer son point de vue de ces éléments ;
 - développer des compétences d'autonomie sociale ;
 - percevoir les réalités d'un conflit de pouvoir dans le cadre de la dynamique spécifique d'un groupe ;
 - contribuer par ses comportements à la construction d'un espace social de qualité ;
 - argumenter, en sous-groupe d'abord en groupe ensuite, d'une manière de plus en plus objective c'est-à-dire en se distançant d'une position subjective sur un problème ;

Face à des problèmes issus de la communication

- **de mettre en œuvre des méthodologies adaptées à la lecture de consignes**

en mettant en œuvre des routines de questionnement du message

pour repérer les actions ;

pour situer les circonstances de l'action ou d'un ensemble d'actions ;

pour différencier les actes collectifs et les individuels ;

en mettant en œuvre des stratégies pour percevoir le sens du message quelle que soit la forme de sa présentation

pour l'oral :

Ecouter attentivement l'entièreté du message et prendre note si nécessaire;

pour l'écrit :

Lire entièrement le message avant d'entamer toute opération

Pour le message gestuel :

Bien observer pour identifier sans équivoque les gestes significatifs.

Pour le message pictographique :

Bien observer pour identifier sans équivoque les symboles

de sa formulation : en terme d'action à exécuter ;

- **de mettre en œuvre des méthodologies adaptées au traitement d'informations sociales, économiques et répondre à des questions de compréhension ;**
- **de participer aux différentes activités de communication écrite dans un contexte relations professionnelles , comme à titre indicatif ;**
 - en ayant le souci d'être compris par l'équipe, de développer des comportements solidaires et qualifiant sur le plan relationnel ;
- **de confronter ses méthodes de travail à celles du groupe pour en dégager celles qui sont les plus accessibles aux autres, les plus partagées , les plus courantes , les plus fiables et communes à différents métiers ;**
- **de tirer des conclusions personnelles et faire des choix conscients ;**
- **de tirer des conclusions personnelles sur l'apport de la formation**
 - pour prendre conscience de son rôle en tant qu'adulte autonome dans un processus de formation ;
 - pour évaluer l'apport de méthodes de travail fondées sur l'usage du langage écrit dans différentes perspectives comme par exemple
 - fixer des connaissances dans le domaine socio-économique,
 - gérer ses relations dans un groupe lié par une tâche collective ;
 - anticiper des conflits de communication en situation de stress ;
 - différencier sa représentation personnelle des informations de celle du groupe, s'il y a lieu ;
 - gérer le temps individuel et le collectif ;
 - pour développer une attitude positive vis-à-vis de lui - même et des autres ;
 - pour affronter des situations relationnelles ou sociales en toute autonomie ;

méthodes de travail appliquées au domaine de la communication professionnelle

CAPACITES TERMINALES

face à une situation – problème qu'il a préalablement choisi de traiter issue de la vie professionnelle et mettant en jeu des compétences de lecture et d'écriture nécessaires à la communication professionnelle,

pour atteindre le seuil de réussite , l'étudiant prouvera qu'il est capable de :

- *montrer l'utilité de recourir à des informations dans le cadre d'un travail collectif dans au moins un domaine qui le préoccupe (argumentation globale);*
- *décrire oralement, pour une tâche donnée à réaliser en équipe, les relations sociales qui en découlent au sein d'une équipe de travail (lecture d'un message structuré) ;*
- *justifier, dans un domaine précis d'une activité pratique, comment il met en œuvre une méthode de travail fondée sur l'utilisation de l'écrit (conscientiser une méthode de travail) pour*
 - établir des relations sociales positives dans un contexte de travail ;
 - mener une activité en équipe ;
 - identifier les règles du jeu social dans une pratique professionnelle ;

Pour déterminer le degré de maîtrise , il sera tenu compte

- de la valeur de sa participation aux différentes activités d'enseignement ;
- de son souci d'utiliser au mieux les informations disponibles ;
- de sa capacité à mener une activité décidée jusqu'au bout ;
- de la pertinence de ses choix ;
- du niveau d'intégration des compétences acquises au cours de la formation ;
- de son niveau d'autonomie .

méthodes de travail appliquées au domaine de la communication professionnelle

CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant