

IDENTIFICATION	
Intitulé de l'Unité de formation : Communication : expression orale et écrite appliquée au secteur du service aux personnes	Niveau d'études : A – B – C - D
Intitulé du cours : Communication : expression orale et écrite appliquée au secteur du service aux personnes	Nombre de crédits ECTS :
Nombre de périodes : 60	Code : N°UF 210

DESCRIPTION
<p>Prérequis : L'étudiant sera capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse ou en répondant à des questions sur le fond; - émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.
<p>Documents de référence pour une préparation préalable au cours :</p>
<p>Objectifs : L'unité de formation vise à faire acquérir à l'étudiant les capacités fondamentales de compréhension à l'audition et d'expression orale et écrite nécessaires à l'exercice d'un métier du secteur du service aux personnes. En outre, elle vise à faire percevoir et analyser dans un comportement non-verbal les éléments qui sont des sources d'information.</p>
<p>Contenu du cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les niveaux de langue • Atouts d'une bonne communication ; éléments qui facilitent la communication ; obstacles possibles à la communication • Nature des questions (ouverte ou fermée) ; avantages/inconvénients • Quelques difficultés de l'entretien • Les erreurs de formulation orale/écrite à éviter • Transmettre ses observations de manière claire, précise, complète et pertinente • Savoir rédiger et présenter une lettre, un email • Savoir-vivre téléphonique ; laisser un message sur un répondeur • La communication non-violente • L'assertivité

- Faire une critique, une demande et y répondre
- Savoir dire NON
- Savoir désarmer la colère de l'autre
- Les attitudes de PORTER
- L'écoute active
- Comment communiquer avec une personne déficiente

Bibliographie : donnée au cours

Statut du cours : Obligatoire

PERSONNELENSEIGNANT

Mme Johane Faux

METHODOLOGIE

Partir de situations concrètes (vidéos, observations, jeux de rôles, ...) pour en déduire des concepts, des techniques, ...

Effectuer des visites

MODESD'EVALUATION

Evaluation écrite des capacités terminales.