

# **TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

## **Finalités du module :**

### **Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- 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.

### **Finalités particulières**

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- d'acquérir des méthodes de traitement de l'information écrite ou orale ;
- de produire des documents écrits et d'exprimer des messages oraux appropriés à des situations de communication professionnelle.

## **Programme :**

### **Communication (40h) et techniques de communication professionnelle (30h)**

- ✓ *Face à des situations issues de la vie professionnelle, en s'adaptant au public visé, dans le respect des règles et usages de la langue française, l'étudiant sera capable*
  - de prendre des notes selon une combinaison des techniques appropriées ;
  - de mettre en œuvre les différentes méthodes de traitement de l'information :
    - ◆ repérer l'agencement logique de l'argumentation ;
    - ◆ identifier le but essentiel du message (convaincre, séduire, informer) ;
    - ◆ en évaluer le caractère objectif ou subjectif ;
  - de restructurer ses notes ;
  - de reformuler le message en l'adaptant au destinataire dans les perspectives suivantes :
    - ◆ communication externe (à large diffusion ou non) ;
    - ◆ communication interne (confidentielle ou non) ;
    - ◆ rapport d'information ou d'argumentation ;
    - ◆ transmission de données techniques, scientifiques, statistiques ou chiffrées ... ;
    - ◆ communication de dispositions réglementaires ou juridiques ;

- ◆ élaboration d'un travail personnel.
- d'utiliser l'outil de communication approprié aux circonstances de production et de réception.

### **Capacités terminales :**

**Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable,**

- ✓ *face à des situations issues de la vie professionnelle, en s'adaptant au public visé,*
  - ✓ *dans le respect des consignes données,*
  - ✓ *dans le respect des règles et usages de la langue française,*
  - ✓ *à l'aide d'un système informatique opérationnel,*
- de produire un document écrit, synthétique et argumenté ;
  - d'élaborer et de présenter un exposé oral.

**Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :**

- le niveau de cohérence : la capacité à établir une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé ;
- le niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles ;
- le niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions ;
- le niveau d'autonomie : la capacité de faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.