

IDENTIFICATION

Section : Aide-soignant

Intitulé de l'UE : Communication : expression orale et écrite appliquée au secteur du service aux personnes

Code de référence :814104U21D2

Nombre de périodes : 60

Nombre de crédits ECTS :

DESCRIPTION

Prérequis ou documents de référence pour une préparation préalable au cours :

L'étudiant sera capable de:

- 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.

Finalités particulières :

L'unité d'enseignement 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.

Contenu du cours :

1. Définition de la communication
2. Schéma de la communication et identification de ses différents éléments
3. Causes d'échec d'un entretien
4. Communication non verbale
 - Les signaux non verbaux
 - Décoder un message non verbal
 - Influence du comportement non verbal d'une personne sur les performances d'une autre (effet Rosenthal)
5. Consignes pour la réalisation du travail oral et écrit sur un thème relatif aux métiers de l'aide et des soins aux personnes
6. Communication verbale (orale et écrite)
 - Les erreurs de formulation orale et écrite
 - Différencier un FAIT, une OPINION, un SENTIMENT
 - Comment réduire la subjectivité d'un message
 - La précision des consignes >>> la méthode QQQQCP
 - Le rôle déterminant de la ponctuation dans la « construction du sens » d'un message
 - Les niveaux de langue ou registres de langage
 - Le discours direct et indirect
 - La voix active et passive
 - Les questions ouvertes et fermées ; leurs avantages et inconvénients
7. Consignes pour la réalisation du compte-rendu d'observation

Exposés des étudiants

Présentation orale d'un thème relatif aux métiers de l'aide et des soins aux personnes

Bibliographie :

BIZOUARD Colette, Vivre la communication. Lyon, Chronique Sociale, 1995.

BEVILLE Gilbert, Jeux de communication en 60 fiches. Les Editions d'Organisation, 1997.

CHARLES R. et WILLIAME C., La communication orale. Editions Nathan, 1988.

D'ANSEMBOURG Thomas, Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Editions France Loisirs, Paris, 2006.

GRANTHAM Claudie et al, 40 exercices de communication. Lyon, Chronique Sociale, 2010.

NOYE Didier, PIVETEAU Jacques, Comment communiquer de façon efficace.

PETITCOLLIN, Christel, S'affirmer et oser dire non. Editions Jouvence, 2004.

Nouveaux cahiers de l'infirmière, n 2, Concepts et théories, démarche de soins. Editions Masson, 2005.

TISSERON, Serge, L'empathie. Collection « Que sais-je ? » Humensis, 2024

<http://papidoc.chic-cm.fr>

PERSONNEL(S) ENSEIGNANT(S)

Faux Johane

METHODOLOGIE

Exercices pratiques

SUPPORTS

Fichiers

Photocopies

Vidéos

MODES D'ÉVALUATION ET ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant prouvera, à partir de consignes précisant une situation de communication courante reflétant une situation professionnelle prévisible, qu'il est capable de:

AA1 : participer spontanément à des situations de communication propres au secteur de l'aide aux personnes en formulant une réponse à une demande de complément d'information

AA2 : participer spontanément à des situations de communication propres au secteur de l'aide aux personnes en encourageant la participation de l'autre ou du groupe

AA3 : participer spontanément à des situations de communication propres au secteur de l'aide aux personnes en explicitant d'une manière objective la relation d'un événement

AA4 : participer spontanément à des situations de communication propres au secteur de l'aide aux personnes en expliquant la méthode qu'il emploie pour réduire la subjectivité de son message;

AA5 : rédiger un rapport d'observation succinct en soignant son expression écrite et son orthographe.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des éléments suivants:

- la précision de la réponse donnée
- la clarté dans l'expression orale ou écrite
- le respect de l'autre et le sens de l'écoute
- le soin apporté dans la présentation de messages écrits

Evaluation écrite et orale des acquis d'apprentissage

UTILISATION DE L'IA

L'IA ne sera pas utilisée dans le cadre de ce cours

--