

## Bachelier : assistant social

<b>HELHa Campus Mons</b> 159 Chaussée de Binche 7000 MONS Tél : +32 (0) 65 40 41 45 Fax : +32 (0) 65 40 41 55 Mail : social.mons@helha.be
<b>HELHa Campus Montignies</b> 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE Tél : +32 (0) 71 15 98 00 Fax : Mail : social.montignies@helha.be
<b>HELHa Campus Montignies (HD)</b> 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE Tél : +32 (0) 71 15 98 00 Fax : Mail : social.montignies@helha.be
<b>HELHa Louvain-la-Neuve</b> Rue de l'Hocaille 10 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE Tél : +32 (0) 10 48 29 63 Fax : Mail : social.lln.bac@helha.be

### 1. Identification de l'Unité d'Enseignement

UE 38 Méthodologie du travail social 3			
Code	SOAS3B28AS	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	6 C	Volume horaire	72 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<p><u>HELHa Campus Mons</u>  <b>Aurore STRAPPAZON</b> (aurore.strappazon@helha.be)            Marcel LACROIX (marcel.lacroix@helha.be)</p> <p><u>HELHa Campus Montignies</u>  <b>Valérie COUTEAU</b> (valerie.couteau@helha.be)            José Luis PINILLA OBLANCA (jose.luis.pinilla.oblanca@helha.be)            Sabine VASSART (sabine.vassart@helha.be)</p> <p><u>HELHa Campus Montignies (HD)</u>  <b>Philippe HERION</b> (philippe.herion@helha.be)            Sabine VASSART (sabine.vassart@helha.be)</p> <p><u>HELHa Louvain-la-Neuve</u>  <b>Frédérique BRIBOSIA</b> (frederique.bribosia@helha.be)            Claire BERNIS (claire.bernis@helha.be)            Xavier BRIKE (xavier.brike@helha.be)            Marc CHAMBEAU (marc.chambeau@helha.be)            Pascale DELVAUX (pascale.delvaux@helha.be)            Jean-Pol GERARD (jean-pol.gerard@helha.be)            Quentin LEROY (quentin.leroy@helha.be)            Agnès PONSAR (agnes.ponsar@helha.be)            Anne RAKOVSKY (anne.rakovsky@helha.be)            René BEAULIEU (rene.beaulieu@helha.be)</p>		
Coefficient de pondération	60		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

### 2. Présentation

#### Introduction

Cette unité d'enseignement propose des outils permettant à l'étudiant de construire une démarche méthodologique adaptée aux contextes et besoins spécifiques des usagers.

Adaptée aux particularités de l'individu, du groupe et du communautaire, cette démarche invite l'étudiant à adopter une posture réflexive en interrogeant les pratiques de l'assistant social du point de vue de leurs significations et de leurs effets.

#### Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

- Compétence 1 **ETABLIR UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**
- 1.2 Recueillir, traiter et transmettre des informations dans le respect des règles déontologiques
  - 1.4 Adopter le langage professionnel du secteur
  - 1.5 Rédiger, synthétiser et argumenter
- Compétence 2 **INTERAGIR AVEC SON MILIEU PROFESSIONNEL**
- 2.2 Stimuler, créer et articuler des dynamiques de collaboration, de coopération et de concertation professionnelles avec les bénéficiaires, les professionnels et les réseaux
  - 2.3 Recourir aux outils, techniques et méthodes les plus appropriés en vue de favoriser l’agir ensemble
- Compétence 3 **INSCRIRE SA PRATIQUE DANS UNE REFLEXION CRITIQUE, CITOYENNE ET RESPONSABLE**
- 3.1 Construire son identité professionnelle
  - 3.2 Interroger, évaluer et ajuster sa pratique et son positionnement
  - 3.3 Exercer un jugement professionnel.
  - 3.4 Mener une réflexion en vue de prendre des décisions responsables
  - 3.5 Actualiser, enrichir ses compétences (savoirs, savoir-faire, savoir-être) dans une optique de développement professionnel et personnel.
- Compétence 4 **IDENTIFIER, ANALYSER ET QUESTIONNER LES CONTEXTES SOCIETAUX POUR EN COMPRENDRE LES ENJEUX**
- 4.4 Construire un regard critique
- Compétence 5 **Identifier et analyser les situations sociales des personnes, des groupes et des communautés.**
- 5.1 Clarifier les difficultés, les besoins, les demandes, les attentes, les intérêts des personnes, des groupes et des communautés.
  - 5.2 Identifier les ressources et compétences potentiellement mobilisables des personnes, des groupes et des communautés.
  - 5.3 Relier les situations sociales des personnes, des groupes et des communautés avec le contexte social dans lequel elles s’inscrivent.
  - 5.4 Etablir des relations entre les éléments constitutifs de la situation en vue d’élaborer un processus d’intervention.
- Compétence 6 **ELABORER, METTRE EN ŒUVRE ET EVALUER AVEC LES PERSONNES, LES GROUPES ET LES COMMUNAUTES UN PROCESSUS D’INTERVENTION SOCIALE**
- 6.1 Clarifier les mandats professionnel, institutionnel et social
  - 6.2 Mettre en œuvre les méthodes, les techniques et les outils d’intervention les plus appropriés et adaptés aux situations rencontrées
  - 6.3 Associer les personnes, les groupes et les communautés aux processus d’intervention sociale
  - 6.4 Favoriser et soutenir l’autonomie et la responsabilité des personnes, des groupes et des communautés
  - 6.5 Evaluer les méthodes, les pratiques, les actions entreprises, les résultats des actions et les effets du processus d’intervention
  - 6.6 Clôturer l’intervention et la réorienter si nécessaire
- Compétence 7 **CONSTRUIRE, DEVELOPPER ET GERER DES RELATIONS PROFESSIONNELLES AVEC LES PERSONNES, LES GROUPES ET LES COMMUNAUTES**
- 7.1 Etablir une relation d’aide, avec les personnes, les groupes, et les communautés
  - 7.2 Reconnaître et accorder une place significative d’acteur aux personnes, aux groupes et aux communautés
  - 7.3 Acquérir et développer des habiletés relationnelles
  - 7.4 Ajuster ses relations professionnelles en fonction des enjeux et des contextes
- Compétence 8 **Soutenir et promouvoir le changement social et l’innovation**
- 8.1 Valoriser l’engagement et la participation citoyenne des usagers.
  - 8.2 Mener des actions de sensibilisation, de mobilisation, de conscientisation et s’y investir.
  - 8.3 Promouvoir la culture et la participation culturelle dans une perspective d’émancipation.
  - 8.4 Développer la créativité.
  - 8.5 Mettre en débat les questions sociales actuelles et émergentes.

### Acquis d'apprentissage visés

- I. Analyser une situation sociale complexe en explorant différents niveaux : individuel, relationnel, groupal, organisationnel, institutionnel et sociétal.
- II. Elaborer un processus global d’intervention en veillant à adapter les objectifs et les moyens à l’évolution des situations et de leur contexte en s’appuyant notamment sur des situations rencontrées.
- III. Questionner et poser un regard critique sur les outils, les techniques et les méthodes utilisés.
- IV. Mobiliser, évaluer et ajuster les habiletés relationnelles au regard des situations vécues.

### Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : SOAS2B22AS, SOAS2B23AS  
Corequis pour cette UE : aucun

### 3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

SOAS3B28AS· Méthodologie du travail social 3 72h / 6 C

Cette activité d'apprentissage comprend les parties suivantes :

+ HELHa Campus

Mons

Travail social individualisé 3 24 h

Travail social de groupe 3 24 h

Initiation à la négociation 24 h

+ HELHa Campus

Montignies

Méthodologie intégrée du travail social 48 h

Intervention systémique en travail social 30 h

+ HELHa Campus

Montignies (HD)

Méthodologie intégrée du travail social 48 h

Intervention systémique en travail social 30 h

+ HELHa Louvain-

la-Neuve

P1 : Méthodologie du travail social et supervisions collectives 60 h

P2 : Approche systémique des situations sociales 18 h

Les descriptions détaillées des différentes parties sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

### 4. Modalités d'évaluation

#### Principe

La note de cette unité d'enseignement représente une pondération de 6/60 du Bloc 3.

La note de l'activité d'apprentissage constitue la note de l'unité d'enseignement (UE).

Le seuil de réussite pour acquérir les crédits de l'UE est de 10/20. Néanmoins le jury peut souverainement proclamer la réussite de l'unité d'enseignement, même si le seuil de réussite n'est pas atteint pour autant que le déficit soit jugé acceptable au vu de l'ensemble des résultats (cf. articles 139 et 140 du Décret « Paysage »).

La décision du jury, de portée individuelle, est dûment motivée.

L'activité d'apprentissage fait l'objet d'une évaluation intégrée des deux ou plusieurs parties qui la composent. La note de l'activité d'apprentissage est obtenue par addition des notes obtenues pour les évaluations des différentes parties, en fonction de la proportion ci-dessous :

Pour le département de Mons : Activité d'apprentissage Méthodologie du travail social 3 :

P1 : Travail social individualisé (24h) - 33,33%

P2 : Travail social de groupe (24h) - 33,33%

P3 : Initiation à la négociation (24h) - 33,33%

Pour le département de Montignies (HJ et HD) : Activité d'apprentissage Méthodologie du travail social 3 :

P1 : Méthodologie intégrée du travail social (48h) - 66,67%

P2 : Intervention systémique en travail social (30h) - 33,33%

Pour le département de Louvain-la-Neuve : Activité d'apprentissage Méthodologie du travail social 3 :

P1 : Méthodologie du travail social et supervisions collectives (60h) - 83,33%

P2 : Approche systémique des situations sociales (18h) - 16,67%

La note de l'activité d'apprentissage est alors arrondie à « .5 » ou au nombre entier.

Quand la note de l'activité d'apprentissage est supérieure ou égale à 10/20 et que toutes les parties qui composent l'évaluation intégrée sont évaluées par une note supérieure ou égale à 10/20, la note de l'activité d'apprentissage est la moyenne pondérée des différentes parties et est portée comme telle à l'UE. Le jury de délibération octroie alors définitivement les crédits correspondant à cette UE.

Quand le jury de délibération constate un déficit non acceptable dans une ou plusieurs des parties composant l'évaluation intégrée, de sorte qu'il ne peut considérer que les acquis d'apprentissage visés sont acquis par l'étudiant, le jury peut ne pas octroyer les crédits correspondant à l'UE :

a. Si une des notes au moins dans une des parties de l'évaluation de l'activité d'apprentissage est inférieure ou égale à 5/20, la note de l'activité d'apprentissage est la moyenne pondérée mais elle est plafonnée à 5/20, ce qui signifie que la note maximale possible de l'activité d'apprentissage est de 5/20 (acquis évalués comme gravement insatisfaisants) ;

b. Si une des notes au moins est supérieur à 5/20 mais inférieure ou égale à 7/20, la moyenne pondérée est plafonnée à 7/20 (acquis évalués comme insatisfaisants) ;

c. Dès qu'une seule des notes est supérieure à 7/20 mais inférieure à 10/20, la moyenne pondérée est plafonnée à 9/20 (acquis évalués comme non suffisants) ;

d. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une (ou plusieurs) des parties composant l'activité d'apprentissage, la mention dont question sera portée à l'activité d'apprentissage dans la mesure où les acquis d'apprentissage visés dans une ou plusieurs parties n'ont pas pu être évalués.

Les notes ou mentions dont questions sont portées comme telles à l'UE.

### **Evaluation du 3e quadrimestre (août/septembre)**

En cas d'ajournement pour l'UE à l'évaluation du 3e quadrimestre,

dans l'hypothèse où la délibération du jury de juin n'a pas validé l'UE,

pour la (ou les) partie(s) de l'activité d'apprentissage pour la(les)quelle(s) l'étudiant a obtenu en juin :

- une mention CM, PP, PR ou FR :

il doit (re)présenter l'évaluation correspondant à cette partie ;

- une note de 10/20 ou plus :

il est dispensé de l'évaluation correspondant à cette partie et voit la note partielle obtenue maintenue pour la période d'évaluation de août/septembre (sauf s'il fait le choix de renoncer à cette note dans la perspective de la réussite de l'activité d'apprentissage);

- une note inférieure à 10/20 :

il doit OBLIGATOIREMENT représenter en septembre l'évaluation correspondant à cette(ces) partie(s).

### **D'une année académique à l'autre**

En cas de non validation de l'UE lors de la délibération de septembre,

le jury d'admission peut dispenser l'étudiant d'une partie de l'évaluation de l'activité d'apprentissage si les acquis d'apprentissage visés dans cette partie ont été évalués comme suffisants et notés à minimum 10/20.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2021-2022).

# Bachelier : assistant social

**HELHa Campus Mons** 159 Chaussée de Binche 7000 MONS  
Tél : +32 (0) 65 40 41 45 Fax : +32 (0) 65 40 41 55 Mail : [social.mons@helha.be](mailto:social.mons@helha.be)

## 1. Identification de la partie Travail social individualisé 3

Volume horaire	24 h
Coordonnées du titulaire et des intervenants	Aurore STRAPPAZON ( <a href="mailto:aurore.strappazon@helha.be">aurore.strappazon@helha.be</a> )

## 2. Présentation

### Introduction

L'objectif de cette activité d'apprentissage est de percevoir le processus d'intervention en travail social individualisé adapté aux contextes et besoins spécifiques des usagers rencontrés. Dans un premier temps, à travers la présentation de plusieurs méthodologies, il invite à intégrer et à harmoniser les outils, les techniques et les méthodes utilisés. Dans un deuxième temps, l'AA offre des connaissances théoriques et des outils permettant de développer la connaissance de soi et de ses modes relationnels, ainsi que de leurs effets sur la relation d'aide.

### Objectifs / Acquis d'apprentissage

A l'issue de cette activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable de :

- I. à partir des points de repères généraux du processus d'intervention, identifier, discerner et adapter les outils, les techniques et les méthodes, dans des contextes particuliers comme la crise, l'urgence, le long terme, le court terme et la contrainte, en lien avec les besoins psychosociaux des usagers de manière théorique et dans l'approche du cas particulier.
- II. Préparer et documenter une réflexion méthodologique au départ de situations rencontrées en stage.
- III. Clarifier son propre mode relationnel et émotionnel, ainsi que celui du bénéficiaire, et leurs impacts dans la relation d'aide.

## 3. Description

### Contenu

1. Rappel et perspective de la démarche générale en travail social individualisé.
2. Développement des compétences émotionnelles et communicationnelles en articulation avec la posture d'AS.
3. Approfondissement des différentes méthodologies et des thèmes transversaux s'y rattachant, en articulation avec la pratique professionnelle.

- Intervention à court terme. Crise et Urgence.
- Intervention dans la contrainte et le contrat.
- Intervention à long terme et le projet individualisé.
- Intervention en réseau et de réseau.

### Démarches d'apprentissage

- Approches interactives
- Approches par situations problèmes vécues par les étudiants
- Etudes de cas
- Jeux de rôle
- Analyse de capsules vidéo

### Dispositifs d'aide à la réussite

- Syllabus fournis en deux parties

- Powerpoint et autres documents socles fournis sur la plateforme ConnectED
- Exercices types d'examen

### **Sources, références et supports en ligne**

- AMIGUET O. & JULIER C., L'intervention systémique dans le travail social, Editions IES, Genève, 1996.
- AUGER L., Communication et épanouissement personnel. La relation d'aide, Editions de l'Homme, 1972.
- BERTAUX D., Les récits de vie, Nathan, 1997.
- BORN M. & LIONTI A-M., Familles pauvres et intervention en réseau, L'Harmattan, 1996.
- BOURLES Cl., Les jeux de simulation et les situations d'apprentissage interactives pour la formation et l'enseignement, Cahiers de l'IPSA, n° 1995.18.
- Bibliographie fournie dans le syllabus.

Présentation pwp

Matériel didactique (étude de cas)

## **4. Modalités d'évaluation**

L'étudiant sera évalué sur base d'un examen oral (100 % des points) en juin.

L'examen oral portera à la fois sur la théorie et sur une analyse de situation.

La formation à cette AA passe par une participation active des étudiants, en présentiel. La présence y est donc rendue obligatoire à concurrence de 80% : à l'exception des absences couvertes par un certificat médical ou pour motif impérieux, si l'étudiant n'est pas présent pour au moins 80% de l'ensemble du cours, il sera sanctionné d'un retrait de 3 points sur sa note globale (sur 20 points) à l'AA. Ce retrait est annulé pour la seconde session.

En cas de seconde session, l'étudiant doit représenter un examen oral suivant les mêmes modalités qu'en première session.

NB: pour les étudiants redoublants du BLOC 3, l'examen portera sur la matière de l'année en cours. Ces étudiants doivent re(suivre) le cours et seront soumis aux mêmes exigences et aux mêmes modalités d'examen.

# Bachelier : assistant social

**HELHa Campus Mons** 159 Chaussée de Binche 7000 MONS  
Tél : +32 (0) 65 40 41 45 Fax : +32 (0) 65 40 41 55 Mail : [social.mons@helha.be](mailto:social.mons@helha.be)

## 1. Identification de la partie Travail social de groupe 3

Volume horaire	24 h
Coordonnées du titulaire et des intervenants	Aurore STRAPPAZON ( <a href="mailto:aurore.strappazon@helha.be">aurore.strappazon@helha.be</a> )

## 2. Présentation

### Introduction

Ce cours présente les méthodes et les outils permettant à l'étudiant de préparer et d'animer des réunions et groupes restreints, en fonction des contextes. Il guide l'étudiant dans le choix des modes d'animation adaptés à la réunion et à son propre style d'animation et de communication. Il propose de poser un regard critique sur les méthodes, techniques et outils utilisés, ainsi que sur les difficultés rencontrées dans cette pratique, en s'appuyant sur des situations expérimentées (jeux de rôles).

### Objectifs / Acquis d'apprentissage

A l'issue de cette activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable de/d' :

- I. Identifier et discriminer les types de réunion et le processus d'animation y attendant, ainsi que les principales difficultés inhérentes à la gestion d'un groupe.
- II. Préparer par écrit une réunion en tenant compte des repères théoriques présentés au cours et argumenter ses choix méthodologiques.
- III. Co-animer une réunion.
- IV. Identifier son style d'animation et de communication.
- V. Critiquer l'animation et les choix méthodologiques.
- VI. Expérimenter une réflexion méthodologique en équipe et en extraire les principaux axes pour les partager et les questionner avec ses pairs.

## 3. Description

### Contenu

Les types de réunions qu'un travailleur social peut rencontrer (information ascendante et descendante, discussion, décision)

- Préparation et structuration d'une réunion
- Conduite d'une réunion

Les fonctions de régulation, facilitation et production

Les styles de conduite de réunion et de communication en réunion

Les rôles et les attitudes de l'animateur

Les outils

Gérer les principaux problèmes, faire face aux conflits

- Préparer, animer et évaluer une réunion (jeux de rôles)

### Démarches d'apprentissage

- Exposés interactifs
- Jeux de rôles
- Travail en autonomie (en duo, en équipe et en groupe)

## Dispositifs d'aide à la réussite

- Syllabus
- Consignes et grilles d'évaluation critériée pour la préparation du travail en autonomie
- Feedback sur la préparation écrite et l'animation au départ d'une autoévaluation de l'étudiant
- Accompagnement de l'équipe via un processus de suivi de l'élaboration de leur travail
- Bibliographie

## Sources, références et supports en ligne

- CHEVALIER-BEAUMEL, A. (2004). Préparer une réunion pour mieux l'animer et y participer. Paris : Vuibert
- GOURGAND, P. (1993). Les techniques de travail de groupe. Paris : Privat.
- KALFON, J. (2015). Animez vos réunions ! Méthodes et outils pour conduire vos groupes avec succès. ( 2è éd.) Paris : Dunod.
- MACCIO, C. (1989). Animation de groupes. Lyon : Chronique sociale
- MACCIO, C. (1997). Animer et participer à la vie de groupe. (11è éd.) Lyon : Chronique sociale.
- MUCCHIELLI, R. (2014). La conduite de réunion. (20è éd.). Paris : E.S.F.
- MUCCHIELLI, R. (2017). La dynamique des groupes. (24è éd.) .Paris : E.S.F.
- MOULINIER, R. (2011). Mener une réunion efficace. Paris : Eyrolles
- TURCOTTE, L. & LINDSAY, J. (2001). L'intervention sociale auprès des groupes. Québec : Edition Gaëtan Morin.

Syllabus  
Fichier Powerpoint

## 4. Modalités d'évaluation

L'évaluation de TSG porte sur 20 points (100% de la note AA) et comprend une préparation écrite (70% de la cote de l'activité d'apprentissage, /14 points) ainsi que la co-animation d'une réunion (30%, /6 points ). Une attention particulière est accordée à la qualité formelle de la préparation écrite (structuration de l'écrit, forme et orthographe). Si les critères de qualité formelle de la préparation écrite ne sont pas satisfaisants, l'enseignant se réserve le droit de demander la correction du travail écrit.

La participation au cours est obligatoire conformément au règlement spécifique du département (VI.2.3), les présences seront prises systématiquement. Chaque absence injustifiée (motif illégitime) sera pénalisée par le retrait de 3 points sur la cotation globale de 20 points (ou l'autre système existant en méthodologie : La participation au cours est obligatoire à concurrence de 80%. Une absence injustifiée (motif illégitime) à plus de 20% des cours provoquera le retrait de 3 points/20 à l'examen). Ce retrait est annulé pour la seconde session.

Les consignes du travail écrit seront remises dès le premier cours.

En cas de seconde session, l'étudiant doit représenter un examen oral portant à 100% sur le syllabus. Le cas échéant, l'étudiant devra corriger son travail écrit suivant les indications de son professeur.

NB: pour les étudiants redoublants du BLOC 3, l'examen portera sur la matière de l'année en cours. Ces étudiants doivent re(suivre) le cours et seront soumis aux mêmes exigences et aux mêmes modalités d'examen.



## Bachelier : assistant social

**HELHa Campus Mons** 159 Chaussée de Binche 7000 MONS  
Tél : +32 (0) 65 40 41 45 Fax : +32 (0) 65 40 41 55 Mail : [social.mons@helha.be](mailto:social.mons@helha.be)

### 1. Identification de la partie Initiation à la négociation

Volume horaire	24 h
Coordonnées du titulaire et des intervenants	Marcel LACROIX ( <a href="mailto:marcel.lacroix@helha.be">marcel.lacroix@helha.be</a> )

### 2. Présentation

#### Introduction

Ce cours (étalé sur le Q1 et le Q2) est destiné, d'une part, à fournir des références théoriques et des outils de travail face aux situations de négociation dans les groupes, en particulier dans le cadre de la gestion de conflits. Il vise à faire prendre conscience de deux styles de négociation différents : la négociation sur position qui est souvent celle que l'on adopte spontanément et la négociation raisonnée (gagnant-gagnant).

Ce cours vise à envisager dans quelles circonstances recourir à l'une ou l'autre forme de négociation, voire à une combinaison des deux.

D'autre part, ce cours vise à comprendre le système de concertation sociale en Belgique. Seront donc abordées les notions de concertation sociale, conventions collectives de travail, commissions paritaires, organisations d'employeurs et de travailleurs,...

Afin de rendre cette seconde partie plus concrète, et si l'organisation le permet, un invité viendra partager son expérience (délégué syndical, permanent professionnel ou autre).

L'étudiant sera amené à pouvoir faire des liens entre ces notions théoriques et ce qu'il aura pu observer sur le terrain.

Afin de favoriser l'articulation théorie-pratique, des liens seront effectués sur base de l'expérience vécue en stage.

#### Objectifs / Acquis d'apprentissage

- I. Identifier et analyser une situation sociale complexe dans un contexte de négociation et en explorant différents niveaux : individuel, relationnel, groupal, organisationnel, ...
- II. Elaborer un processus d'intervention en discernant et en adaptant les techniques et les méthodes de manière pertinente et structurée selon les types de négociation (sur position ou raisonnée) et leur évolution et ce en s'appuyant notamment sur des situations rencontrées.
- III. Mobiliser des habilités relationnelles adéquates face à une personne ou un groupe dans un contexte de négociation : capacité à établir le rapport à une personne, un groupe, s'intéresser à elle (ou au groupe) pour faciliter l'échange et la communication ; capacité à prendre la parole, à écouter et à entrer dans le monde de l'autre ; capacité à argumenter en toute bienveillance pour l'autre (en distinguant la menace, la force, le chantage, le marchandage, ... ; capacité à susciter la créativité pour trouver de nouvelles solutions à certains problèmes.
- IV. Questionner et poser un regard critique sur une situation de négociation (des enjeux aux objectifs) et sur les outils, les techniques et méthodes y afférents.
- V. Décrire dans son contexte évolutif et de façon concrète le système de concertation sociale en Belgique et son impact sur les travailleurs.

### 3. Description

#### Contenu

1. Quelques définitions : notions sur le conflit, les enjeux, ...
2. Distinction entre les deux sortes de négociation
3. Le processus de la négociation sur position
4. Le processus de la négociation raisonnée
5. Selon le contexte et la situation, envisager le type de négociation à privilégier

6. Le système de concertation sociale en Belgique : conventions collectives de travail, commissions paritaires, organisations d'employeurs et de travailleurs,...

7. Exercices et mises en situation

### **Démarches d'apprentissage**

- Approche interactive La pédagogie utilisée sera évidemment active et participative. A partir de situations pratiques, l'étudiant aura l'occasion d'expérimenter et de s'approprier certaines méthodes de négociation. Les supports seront variés: mises en situation, jeux de rôle, témoignages de professionnels, ...
- Les expérimentations et l'appropriation se feront, pour les étudiants, à travers des débats, prises de position dans des analyses de situations, jeux de rôle, ...

### **Dispositifs d'aide à la réussite**

- Divers supports et Powerpoint à la disposition des étudiants.
- Un temps est proposé aux étudiants pour voir leur copie d'examen.

### **Sources, références et supports en ligne**

- L. BELLENGER, Etre constructif dans les négociations et discussions, Entreprise moderne d'édition, 1984.
- R. FISCHER W. URY, Comment réussir une négociation ?, Paris, Seuil, 2006.
- J.-A. MALAREWICZ, Guide du voyageur perdu dans le dédale des relations humaines, Paris, ESF Editeur, 1992.
- C. THUDEROZ, Négociations. Essai de sociologie du lien social, Paris, PUF Le Sociologue, 2000.
- L. BELLENGER, Le fondamentaux de la négociation, ESF Editeur, 3e édition 2011.
- R. BOURGUE, C. THUDEROZ, Sociologie de la négociation, Presses Universitaires de Rennes, 2011.
- A. STIMEC, La négociation, 2e édition, Dunod, 2011.
- S. DEMOULIN, Psychologie de la négociation, Mardaga, 2014.

Présentation PP.

Matériel didactique (étude de cas).

## **4. Modalités d'évaluation**

L'évaluation se déroulera sous forme d'un examen écrit en juin et un oral en septembre.

Concrètement, les étudiants seront évalués sur leur capacité à distinguer les deux modes d'approche de la négociation, la maîtrise de chacun des deux processus et la capacité à faire des liens avec des situations concrètes.

Ils seront également évalués sur leur capacité à expliquer le système de concertation sociale belge et à faire des liens avec des exemples. La formation à cette AA passe par une participation active des étudiants. Toute la matière vue pendant les cours (exercices compris) fera donc l'objet de l'évaluation!

NB: pour les étudiants redoublants du BLOC 3, l'examen portera sur la matière de l'année en cours. Ces étudiants doivent re(suivre) le cours et seront soumis aux mêmes exigences et aux mêmes modalités d'examen.