

Document	Diplôme	Référentiel de base
Fiche de module avec séquences	CFC ASE	Savoir Social 2008

MODULE

DOMAINE DE COMPETENCES	6	COMMUNICATION ET COLLABORATION
Module	6.1	Etablir des relations professionnelles avec la personne accompagnée et son entourage
<i>Séquences</i>	6.1.1 6.1.2 6.1.3	<i>En réagissant de manière appropriée à l'expression des émotions – PQ 1.4</i> <i>En tenant compte des particularités et des situations des personnes – PQ 1.3</i> <i>En initiant, en entretenant et en mettant un terme à la relation professionnelle – PQ 1.4; 6.1</i>
Pré-requis		---
Durée indicative		72 périodes (24 + 24 + 24)
Modalités d'évaluation	Jeu de rôle de 10' Préparation de 10' Oral de 10'	A partir d'une situation de communication décrite, établir une relation professionnelle en tenant compte des particularités des personnes et du contexte Argumenter les attitudes et les choix en fonction des outils de communication et du déroulement de la discussion
Critères d'évaluation <i>Les indicateurs seront posés en fonction des situations proposées.</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de reformulation et/ou d'écoute active • Les modes de communication verbale, para verbale et non verbale, pour soi-même et les autres • Les manifestations des émotions et leurs significations • L'empathie • La distance professionnelle • Les phases de la discussion

Nom du fichier	Édité le	Par (sigle)	Remplace	Éditée par
ASE DC6 M6.1_Relation_client_entourage.doc	02/12/2009	OM/OFPC		

Document	Diplôme	Référentiel de base
Fiche de module avec séquences	CFC ASE	Savoir Social 2008

SEQUENCE

DOMAINES DE COMPÉTENCES	6	COMMUNICATION ET COLLABORATION
Module	6.1	Etablir des relations professionnelles avec la personne accompagnée et son entourage
<i>Séquence</i>	<i>6.1.1</i>	<i>En réagissant de manière appropriée à l'expression des émotions – PQ 1.4</i>
Durée indicative		24 périodes
Ressources	6.1.1-R 1 6.1.1-R 2 6.1.1-R 3 6.1.1-R 4 6.1.1-R 5 6.1.1-R 6 6.1.1-R 7 6.1.1-R 8	Décrire les émotions de base et leur sens Différencier les émotions des sentiments Observer les différentes manifestations des émotions Identifier ses propres états émotionnels et les effets de résonance Faire le lien entre l'émotion ressentie et l'expression d'un besoin Décrire les étapes du deuil Développer des attitudes adéquates face à l'agressivité (empathie; protection) Poser les limites face à soi-même et à l'autre.

Nom du fichier	Édité le	Par (sigle)	Remplace	Éditée par
ASE DC6 M6.1_Relation_client_entourage.doc	02/12/2009	OM/OFC		

Document	Diplôme	Référentiel de base
Fiche de module avec séquences	CFC ASE	Savoir Social 2008

SEQUENCE

DOMAINE DE COMPÉTENCES	6	COMMUNICATION ET COLLABORATION
Module	6.1	Etablir des relations professionnelles avec la personne accompagnée et son entourage
<i>Séquence</i>	<i>6.1.2</i>	<i>En tenant compte des particularités et des situations des personnes – PQ 1.3</i>
Durée indicative		24 périodes
Ressources	6.1.2-R 1 6.1.2-R 2 6.1.2-R 3 6.1.2-R 4 6.1.2-R 5 6.1.2-R 6	Intégrer dans la relation professionnelle des éléments de l'histoire de vie des personnes Repérer l'influence sur le comportement des personnes du système familial, des caractéristiques sociales et culturelles, des situations de rupture et de crise Prévenir et éviter les situations d'exclusion et de discrimination Identifier les comportements à risques Identifier les conséquences sociales pour les personnes vivant en situation de handicap Favoriser l'intégration.

Nom du fichier	Édité le	Par (sigle)	Remplace	Éditée par
ASE DC6 M6.1_Relation_client_entourage.doc	02/12/2009	OM/OFPC		

Document	Diplôme	Référentiel de base
Fiche de module avec séquences	CFC ASE	Savoir Social 2008

SEQUENCE

DOMAINE DE COMPÉTENCES	6	COMMUNICATION ET COLLABORATION
Module	6.1	Etablir des relations professionnelles avec la personne accompagnée et son entourage
<i>Séquence</i>	<i>6.1.3</i>	<i>En initiant, en entretenant et en mettant un terme à la relation professionnelle – PQ 1.4; 6.1</i>
Durée indicative		24 périodes
Ressources	6.1.3-R 1 6.1.3-R 2 6.1.3-R 3 6.1.3-R 4 6.1.3-R 5 6.1.3-R 6 6.1.3-R 7 6.1.3-R 8	Découvrir et pratiquer différentes attitudes et les comportements qui visent à instaurer un climat accueillant, ouvert et de confiance Distinguer la communication verbale, para verbale et non verbale Repérer les signes et manifestations liées aux différents modes de communication et décoder les messages reçus Décrire et utiliser les différentes techniques de l'écoute active : reformuler, verbaliser, faire préciser, résumer Transmettre, dans un langage adapté, et recevoir des informations de façon compréhensible et objective Planifier les différentes phases et étapes d'une discussion Réaliser l'importance du « prendre congé » Appliquer le cadre nécessaire dans les différents types de discussion et d'échange.

Nom du fichier	Édité le	Par (sigle)	Remplace	Éditée par
ASE DC6 M6.1_Relation_client_entourage.doc	02/12/2009	OM/OFPC		