

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**BACHELIER ASSISTANT SOCIAL :  
METHODOLOGIE TRANSVERSALE DU TRAVAIL SOCIAL**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**  
**Domaine : Sciences Politiques et sociales**

<p><b>CODE : 99 20 08 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 10 octobre 2016,  
sur avis conforme sur avis conforme du Conseil général**

# **BACHELIER ASSISTANT SOCIAL : METHODOLOGIE TRANSVERSALE DU TRAVAIL SOCIAL**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

## **1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT**

### **1.1. 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 de formation 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.

### **1.2. Finalités particulières**

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'acquérir des notions de méthodologie transversale du travail social :

- ◆ les éléments constitutifs du processus d'intervention sociale,
- ◆ l'analyse de la demande,
- ◆ la gestion de conflit et la résolution de problèmes,
- ◆ la communication professionnelle.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

- ◆ Identifier et décrire les principes de base de la méthodologie de l'intervention sociale et de la déontologie professionnelle ;
- ◆ identifier les enjeux, les aspects idéologiques et les valeurs en présence ;
- ◆ décrire l'approche méthodologique présentée au regard de la demande, du mandat et du contexte institutionnel ;
- ◆ rédiger un écrit professionnel adapté à la situation proposée et en justifier la forme et le contenu en fonction du contexte, des objectifs poursuivis et de la destination.

### **2.2. Titre pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'UE "Bachelier Assistant social : Méthodologie du service social " - code n° 99 20 05 U35 D1.

### 3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :**

*à partir d'une situation issue du champ professionnel de l'assistant social,  
en respectant la déontologie professionnelle,  
en respectant les usages de la langue française et du vocabulaire professionnel,*

- ◆ de caractériser et d'analyser
  - le processus d'intervention sociale mis en œuvre,
  - la demande,
  - la méthodologie de gestion de conflits ou de résolution de problème(s) ;
- ◆ de proposer une communication adaptée à la situation proposée et d'en justifier la forme et le contenu en fonction du contexte, des objectifs poursuivis et de la destination.

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

- ◆ le niveau de qualité de l'analyse,
- ◆ le degré de précision et de clarté de la communication proposée.

### 4. PROGRAMME

*A partir de situations exemplatives du champ professionnel de l'assistant social,  
en respectant la déontologie professionnelle,  
en respectant les usages de la langue française et du vocabulaire professionnel,*

l'étudiant sera capable :

#### 4.1. Processus d'intervention sociale

- ◆ de définir les différentes phases du processus d'intervention sociale par rapport à son mandat en tant qu'assistant social au sein d'un service social ou d'une organisation :
  - la rencontre,
  - la collecte des informations,
  - l'analyse et l'évaluation diagnostique,
  - l'émergence du projet,
  - le contrat,
  - les stratégies et les moyens de mise en œuvre,
  - l'évaluation et la fin de l'intervention sociale ;
- ◆ de situer le processus dans le contexte institutionnel, d'identifier les valeurs sociétales et les idéologies afin d'en cerner les enjeux ;
- ◆ de proposer des interventions qui favorisent l'émancipation sociale et culturelle des bénéficiaires ;
- ◆ d'interroger et ajuster sa pratique et son positionnement professionnel.

#### 4.2. Analyse de la demande

- ◆ d'identifier une demande explicite, implicite ou une non-demande ;

- ◆ de décoder la demande et l'analyser en tenant compte du contexte organisationnel, institutionnel, relationnel et personnel ;
- ◆ de situer la demande de la personne, famille, groupe ou collectivité en regard du mandat de l'assistant social ;
- ◆ d'amener, s'il échet, la personne, famille, groupe ou collectivité à formuler une demande ;
- ◆ d'identifier ses ressources et ses difficultés par rapport au traitement de la demande ;
- ◆ d'interroger et ajuster sa pratique et son positionnement professionnel.

#### 4.3. Conflits et médiation

- ◆ de reconnaître les sources, facteurs et processus favorisant, renforçant, précipitant et déclenchant des conflits en vue de les prévenir et/ou de les gérer ;
- ◆ de s'initier aux techniques de gestion de conflits et de médiation au départ de différents modèles théoriques telles que l'analyse transactionnelle, la communication non violente, ... ;
- ◆ d'analyser une intervention de médiation sous des aspects relationnels, accord équilibré ou pas et au niveau de l'autonomie et de responsabilité des participants... ;
- ◆ de repérer ses modes de réaction privilégiés en situations conflictuelles et d'en évaluer l'impact.

#### 4.4. Résolution de problèmes

- ◆ de définir les différentes phases de la résolution de problèmes
  - **Identification** : Comprendre la situation, identifier le/les problème(s) prioritaire(s), définir des objectifs à atteindre,
  - **Analyse** : Rechercher toutes les causes possibles,
  - **Solution** : Rechercher et sélectionner une solution ou un groupe de solutions à mettre en place,
  - **Action** : Mettre en œuvre le plan d'action,
  - **Evaluation** : Analyser le processus de résolution mis en œuvre ;
- ◆ de l'appliquer à une situation du champ professionnel.

#### 4.5. Communication professionnelle

- ◆ de caractériser les différents modes de communication professionnelle :
  - les écrits,
  - les échanges verbaux,
  - les échanges téléphoniques, courriels, réseaux sociaux .... ;
- ◆ de mettre en œuvre un processus de communication professionnelle
  - adapté aux publics concernés (support, contenu...),
  - qui respecte la déontologie et la réglementation spécifiques au champ social ;
- ◆ d'en évaluer l'impact individuel, collectif et sociétal ;
- ◆ d'interroger et ajuster sa pratique et son positionnement professionnel.

## 5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## 6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

## 7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

<b>3.1. Dénomination des cours</b>	<b><u>Classement des cours</u></b>	<b><u>Code U</u></b>	<b><u>Nombre de périodes</u></b>
Processus du travail social	CT	F	20
Analyse de la demande	CT	F	16
Conflits et médiation	CT	F	16
Résolution de problèmes	CT	F	16
Communication professionnelle	CT	B	12
<b>3.2. Part d'autonomie</b>		P	20
<b>Total des périodes</b>			<b>100</b>