Communication et gestion des conflits

UE 37

Enseignant(s) responsable de l'UE : Delphine TIMMERMANS
Autres enseignant·e·s de l'UE : Eléonore VANOPDENBOSCH

Année d'études	Bloc 3
Acronyme	GEU31CONF
Nombre de crédits ECTS	2 (facteur de pondération)
Volume horaire	26 h (Q1 26 / Q2 0)
Période de l'année	Quadrimestre 1
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus de Bruxelles, Avenue Émile Gryson 1 (bât. 4C), 1070 Bruxelles
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuve intégrée
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
GE31CONF Communication et gestion des conflits	26	2	NON

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme

- **RE01** ARES. 1 Informer, communiquer et travailler en équipe
- **RE02** ARES. 2. S’engager dans une démarche de développement professionnel

Autres connaissances ou compétences prérequises

Communication et gestion des conflits

Néant

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Communication et gestion des conflits

Objectifs

- Comprendre le rôle de la communication dans la valorisation des projets paysagers et environnementaux
- Développer des compétences pour transmettre clairement une vision, un concept, une proposition à différents publics : citoyens, autorités, clients, partenaires
- Acquérir des outils pour sensibiliser et mobiliser autour des enjeux environnementaux et urbains
- Apprendre à gérer des conflits, ses émotions et les émotions des autres
- Se préparer au monde professionnel : relations clients, partenaires, fournisseurs, autorités, communication digitale.

Contenu

- Bases théoriques : émetteur, canal, récepteur, bruit, 5W
- Cibles : particuliers, collectivités, promoteurs, entreprises, associations, institutions, grand public, citoyens, riverains, décideurs, médias
- Objectifs : informer, convaincre, sensibiliser
- Ton et style : technique, scientifique, poétique, émotionnel
- Communication visuelle : croquis et esquisses, moodboards/planches d'ambiance (couleurs, textures, atmosphères), photographie et vidéo (savoir mettre en valeur un jardin, une maquette, un chantier)
- Communication écrite : note d'intention (raconter la vision d'un projet en quelques lignes), rapport de projet (structurer un dossier clair : contexte, diagnostic, concept, proposition)
- Communication positive : écoute active, communication asservie, empathique et non violente
- La gestion des conflits
- Les attitudes et rôles dans les groupes
- Gestion de réunion : clarifier, résumer, avancer
- Le pitch : techniques de prise de parole (la voix, le rythme, le regard, les pauses), structure d'un pitch efficace (problème, concept, bénéfices)
- Communication digitale : site web, Instagram, LinkedIn
- Sensibilisation et communication écologique : vulgariser les enjeux de biodiversité, de l'eau et du climat

Tout autre élément relatif à la communication, à la demande des étudiant.es

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Communication et gestion des conflits

- Approche liée au développement personnel et professionnel
- Cours interactifs
- Exercices pratiques de pitch et de sensibilisation à l'écologie en situation réelle avec différents publics

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Communication et gestion des conflits

A l'issue de sa formation, l'étudiant·e sera capable de :

- Pitcher un projet
- Sensibiliser différents publics aux questions environnementales
- Réfléchir à son projet professionnel, à son identité et sa signature personnelle
- Se placer dans une démarche réfléxive
- S'auto-évaluer et se placer dans une position d'ouverture et d'apprentissage continu
- Utiliser des outils numériques de présentation pour garantir un professionnalisme et l'esthétique des supports produits
- Analyser et comprendre des situations de communication professionnelle
- Mettre en oeuvre des techniques de communication orale, écrite et visuelle pour atteindre des objectifs de communication

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Communication et gestion des conflits : Notes de cours disponibles sur le campus numérique	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Communication et gestion des conflits :	—	—

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuve intégrée.

Janvier			
Ensemble de l'UE			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : Non applicable	Examen à livre : Livre fermé
Évaluations continues : des présentations et exercices, seuls ou en groupe seront à réaliser durant le quadrimestre. Les dates seront communiquées via le campus numérique.			
Août			
Ensemble de l'UE			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé