

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

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

GESTION DE SITUATIONS PROBLEMATIQUES

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : SCIENCES POLITIQUES ET SOCIALES

<p>CODE : 96 17 04 U 35 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>
--

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 08 février 2010,
sur avis conforme de la Commission de concertation

GESTION DE SITUATIONS PROBLEMATIQUES

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 d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ 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

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'être sensibilisé aux méthodes et outils améliorant le bien-être au travail ;
- ◆ d'identifier une situation conflictuelle, un état de stress, une pratique de harcèlement psychologique et/ou sexuel, une situation de crise ;
- ◆ de gérer l'information et la prévention de situations problématiques en entreprise.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En psychologie sociale,

face à des situations concrètes de la vie professionnelle liée à la psychologie sociale,

- ◆ de définir et d'illustrer des concepts et des processus relatifs à la psychologie sociale qui fondent le travail d'un gestionnaire des ressources humaines ;
- ◆ d'analyser une situation professionnelle relevant de la gestion des ressources humaines en utilisant ces concepts et ces processus.

En dynamique de groupe,

face à des situations concrètes de la vie professionnelle liées à la dynamique de groupe, en veillant à mettre en oeuvre des pratiques actualisées,

- ◆ d'identifier différentes manières de manager ;
- ◆ d'appliquer des méthodes de travail en groupe ;
- ◆ de dégager les caractéristiques du groupe, ses points forts et ses faiblesses ;

- ◆ d'analyser le fonctionnement du groupe et de porter un regard réflexif sur sa propre manière de fonctionner ;
- ◆ de proposer des comportements alternatifs en vue d'un meilleur fonctionnement du groupe.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des unités d'enseignement « Psychologie Sociale » code N° 961702U35D1 et « Dynamique de groupe » code N° 961703U35D1 de l'enseignement supérieur social de type court.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

en respectant les règles éthiques et déontologiques de la profession, face à des situations concrètes de la vie professionnelle liées à la gestion de situations problématiques,

- ◆ d'identifier les événements qui peuvent conduire à une situation de conflit, de crise, de harcèlement et de stress ;
- ◆ de proposer des recommandations de prévention ;
- ◆ d'analyser un conflit, de proposer un dispositif d'intervention et d'en établir le plan d'information.

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

- ◆ le degré de précision de l'analyse,
- ◆ le niveau de cohérence des démarches proposées.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

en respectant les règles éthiques et déontologiques de la profession, face à des situations concrètes de la vie professionnelle liées à la gestion de situations problématiques,

- ◆ de dresser un inventaire des procédures de prévention ;
- ◆ d'analyser les phénomènes de souffrance relationnelle au travail (situation conflictuelle, état de stress, pratique de harcèlement psychologique et/ou sexuel, situation de crise) ;
- ◆ de décrire des méthodes et des techniques d'intervention liées aux situations de souffrance relationnelle au travail :
 - ◆ entretien d'aide (écoute, conseil et recadrage),
 - ◆ médiation,
 - ◆ intervention avec les groupes et les équipes,
 - ◆ ... ;
- ◆ de gérer l'information et d'établir des recommandations en vue d'améliorer les situations proposées.

5. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine 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

7.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Gestion de situations problématiques	CT	B	48
7.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60