

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

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

AGENT DE GARDIENNAGE : AXE RELATIONNEL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 850006U21D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 801 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 08 janvier 2018,
sur avis conforme du Conseil général**

AGENT DE GARDIENNAGE : AXE RELATIONNEL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

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, scolaire 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

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les notions théoriques et les outils techniques et / ou méthodologiques spécifiques à l'exercice du métier d'Agent de gardiennage dans son volet relationnel, dans le respect des conditions légales et réglementaires émanant du SPF Intérieur.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. L'étudiant sera capable de:

Au départ de situations exemplatives ou réelles, par l'analyse de comportements humains dits problématiques dans une société donnée à un moment donné, au travers d'épreuves écrites et/ou orales, tout en respectant les consignes relatives à l'utilisation de la langue française,

- ◆ de décrire les besoins fondamentaux individuels par rapport au fonctionnement collectif afin d'analyser la satisfaction ou non de ceux-ci dans des situations concrètes ;
- ◆ de repérer les processus psychosociaux impliqués dans les problèmes ou les conflits sociaux (racisme, violence, multi-culturalité, individualisme, mondialisation, radicalisme, intégrisme...) ;
- ◆ d'identifier les règles déontologiques fondamentales concernées en vigueur dans le secteur des services aux personnes dans des situations concrètes telles que l'accueil de personnes violentes, alcoolisées, traumatisées etc. ;
- ◆ d'identifier les concepts de base et les notions essentielles du droit et de la législation en vigueur dans le monde du travail.

En illustrant en quoi une démarche de réflexion philosophique peut éclairer des problématiques actuelles dans la société au sein de laquelle nous évoluons.

- ◆ de produire des messages oraux appropriés à la situation de communication en adaptant son attitude et son langage verbal et non-verbal à son interlocuteur dans un contexte professionnel ;
- ◆ de produire des messages écrits appropriés à la situation de communication en rendant compte de ses observations sous forme de notes ou de rapports dont le modèle est préalablement défini ou non.

Face à des situations de communication professionnelle en vigueur dans le domaine des métiers de la prévention et de la sécurité.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UE « Techniques de la communication appliquées aux métiers de la prévention et de la sécurité » – Code : 850003U21D1

ET

Attestation de réussite de l'UE « Approche conceptuelle des métiers de la prévention et de la sécurité » – Code 850002U21D1

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, *au travers d'épreuves écrites et/ou orales*, l'étudiant sera capable, *tout en respectant les consignes relatives à l'utilisation de la langue française* :

au départ de situations professionnelles **relevant du travail de l'agent de gardiennage**,

- ◆ de proposer et de justifier des interventions pouvant faciliter la communication ;
- ◆ de repérer des facteurs (échanges interculturels, ...) qui influencent la communication entre l'agent de gardiennage et le public ;
- ◆ de reconnaître une situation de conflit ou de crise et de déduire des modalités de prévention et de gestion.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré d'intégration des concepts,
- ◆ la précision de l'analyse,
- ◆ le degré d'autonomie.

4. PROGRAMME DES COURS

L'étudiant sera capable :

Face à une situation-problème exemplative du métier d'agent de gardiennage, en utilisant les notions théoriques et les outils techniques et/ou méthodologiques mis à sa disposition, dans le respect de la langue française,

Dans le respect des notes officielles de cours agréées par le SPF Intérieur, dans leur version la plus récente,

4.1. En « Méthodologie spéciale : Techniques de communication » :

- ◆ d'identifier et décrire les facteurs de la communication :
 - le schéma de la communication et ses éléments,
 - le codage et décodage du message,
 - le processus d'appauvrissement du message.
- ◆ d'identifier et décrire la communication non verbale :
 - les canaux de perception,
 - les 2 types de communication non verbale,
 - communication intentionnelle,
 - communication non intentionnelle.
 - les six émotions universelles et leurs manifestations non verbales (colère, joie, tristesse, peur, dégoût, surprise),
 - les sept communications non verbales universelles :
 - la posture,
 - le contact corporel,
 - le contact visuel,
 - le paralangage,
 - le territoire,
 - l'aspect extérieur,
 - l'environnement.
- ◆ d'identifier les freins à la communication tels que :
 - les pièges émotionnels,
 - les barrages à la communication.
- ◆ d'identifier et décrire les techniques de communication suivantes :
 - l'écoute active,
 - la relation authentique,
 - l'assertivité/l'affirmation de soi,
 - la capacité d'intelligence émotionnelle,
 - la synchronie.
- ◆ de caractériser la communication non violente ;
- ◆ de caractériser la communication avec des personnes agressives et manipulatrices telles que :
 - l'agressif-dominateur,
 - le manipulateur.

- ◆ de mettre en œuvre la communication par téléphone :
 - l'accueil au téléphone,
 - la réception d'un appel téléphonique,
 - l'envoi d'un appel téléphonique.
- ◆ de mettre en œuvre la communication au bureau :
 - l'accueil des demandes et des plaintes.
- ◆ de décrire les techniques de communication de groupes.

4.2. En « Méthodologie spéciale : Conscience culturelle et contact avec la diversité » :

- ◆ de définir et décrire la notion d'identité :
 - les composants de l'identité,
 - la construction de l'identité :
 - identification et opposition,
 - cadre de référence, valeurs et croyances,
 - évolution personnelle.
- ◆ de décrire les stratégies identitaires qui, dans certaines circonstances, peuvent être mises en place tant par les individus d'origine étrangère (stratégies visant à éviter la remise en question, stratégies de compromis, etc.) que par les autochtones (assimilation, insertion, intégration etc.) ;
- ◆ de définir et de décrire la communication interculturelle ;
- ◆ de définir la notion de culture et de décrire ses composants ;
- ◆ de décrire quelques exemples des catégories culturelles telles que la culture de jeunesse ;
- ◆ d'identifier et décrire les notions de diversité et de phénomènes de groupe telles que :
 - la diversité humaine,
 - la notion de groupe,
 - l'individu et le groupe,
 - les différents types de diversité dans un groupe,
 - la socialisation,
 - la théorie de la dominance sociale de Sidanius et Pratto,
 - les relations entre groupes, stéréotypes, préjugés et discriminations,
 - l'identité sociale et la comparaison sociale.
- ◆ d'identifier et de décrire les stéréotypes et les préjugés ;
- ◆ d'identifier les discriminations et leurs critères :
 - la discrimination positive,
 - le racisme et la discrimination en Belgique aujourd'hui,
 - le rôle des médias,
 - l'agent de gardiennage et le « délit de sale gueule » dans diverses circonstances.
- ◆ d'expliquer la notion de racisme :
 - l'historique,
 - les prétentions scientifiques du racisme,
 - l'évolution actuelle du discours raciste,
 - les causes et les conséquences du racisme.
- ◆ de décrire quelques exemples d'attitudes ou d'actes racistes ;

- ◆ d'identifier des notions et valeurs pouvant être mises en œuvre dans la lutte contre le racisme ;
- ◆ de décoder la législation contre le racisme ;
- ◆ de décoder la loi du 15 avril 1993 créant un centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme ;
- ◆ de différencier les notions d'assimilation, intégration et discrimination.

4.3. En « Méthodologie spéciale : Approche psychologique des conflits » :

- ◆ de définir les notions de crise, conflit (et ses composants), agressivité et violence ;
- ◆ d'identifier et décrire les stratégies mises en œuvre dans :
 - la gestion de crise,
 - la gestion de conflit,
 - la gestion de l'agressivité,
 - la gestion de la violence.
- ◆ d'identifier les conflits de types interpersonnels et organisationnels comme problème et de décrire leurs composants par :
 - leurs origines,
 - leurs conséquences,
 - les éléments permettant une reconnaissance anticipative du conflit interpersonnel et de proposer une ou plusieurs solutions.
- ◆ de définir la notion de stress, d'identifier ses composants et de décrire son influence sur le comportement :
 - les sources du stress,
 - les phases de réponse physiologique au stress,
 - la résistance face au stress,
 - la notion de stress chronique,
 - les éléments cognitifs, corporels et comportementaux permettant une meilleure gestion du stress.
- ◆ d'identifier les principes et de décrire les méthodes d'approche mises en œuvre dans la gestion du conflit interpersonnel non-spécifique et du conflit interpersonnel spécifique ;
- ◆ d'identifier et de décrire les principaux effets sur le comportement de produits tels que :
 - les stimulants,
 - les sédatifs,
 - les hallucinogènes,
 - les sédatifs à effets hallucinogènes.
- ◆ d'identifier les principes et de décrire les méthodes d'approche mises en œuvre dans la gestion du conflit interpersonnel groupal.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de travailler avec des groupes n'excédant pas 20 étudiants.

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours (enseignant ou expert) devra justifier de compétences particulières garanties par un agrément obtenu dans le respect des conditions légales et réglementaires émanant du SPF Intérieur.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement du cours	Code U	Nombre de périodes
Méthodologie spéciale : Techniques de communication	CT	F	14
Méthodologie spéciale : Conscience culturelle et contact avec la diversité	CT	F	20
Méthodologie spéciale : Approche psychologique des conflits	CT	F	30
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80