Les textes qui régissent cette fiche-cours sont :
le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale,
l'arrêté du Gouvernement de la Communauté Française du 02/09/2015,
le Règlement d'Ordre Intérieur de l'école, et
le Dossier Pédagogique concernant cette unité de formation.
Par votre inscription à cette UF, en tant qu'étudiant vous reconnaissez avoir été informé de ces éléments.

UE 8.4 – Gestion de conflits

Intitulé de l'Unité de formation : Bachelier : Educateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif – Dimensions collectives de l'APE	**Niveau d'études** : Enseignement Supérieur Pédagogique de type court - **Groupes** : 2A
Intitulé du cours : Gestion de conflit	Unité non déterminante
Nombre de périodes : 28 P	**Code** : N°983023 U36 D1

DESCRIPTION *-Le masculin est utilisé à titre épicène-*

Prérequis :

Tout en respectant les règles et usages de la langue française :

- définir et d'illustrer des concepts et processus relatifs à la psychologie, la relation professionnelle et la communication interpersonnelle et ensuite de les analyser à travers des situations professionnelles ;
- de proposer des attitudes, comportements adaptés à des postures professionnelles en lien avec la dimension corporelle dans la relation professionnelle ;
- de proposer une méthodologie d'activités corporelles et sportives favorisant la communication.

Objectifs :

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'approfondir les fondements théoriques relatifs au travail socio-éducatif, l'approche pluridisciplinaire et une réflexion critique fondée sur l'articulation entre ces fondements théoriques et le champ professionnel.

Personnel enseignant : M. LALLEMAND Jean-François	**Statut du cours :** Obligatoire

Programme :

L'étudiant sera capable, *sur bases de situations professionnelles* :

- de définir le conflit ;
- d'identifier différents types de conflit, des modes de ressentis, l'expression et la forme de certains conflits ;
- d'évoquer les intérêts du conflit (facteur de changement, homéostasie du groupe…) ;
- d'identifier les aspects stratégiques dans la gestion de conflits ;
- d'expérimenter sur la base d'un ou plusieurs modèles théoriques des techniques de prévention, et de gestion de conflits ;
- de développer sa capacité d'auto-évaluation au plan de l'écoute, du dénouement des impasses et des résistances, des émotions, …

Contenu du cours :

Le cours est téléchargeable sur www.lereservoir.eu

I. Notion de conflit et typologie

A. La notion de conflit

- Les aspects positifs et destructifs
- Les facteurs déclenchants
- Les degrés des conflits
- Les réactions au conflit

B. La typologie des conflits selon C. Moore

II. Les modes de résolution des conflits

Les chemins lors des conflits

Le schéma de résolution des conflits

Les résolutions primaires et les résolutions évoluées

Les différents styles et attitudes dans le conflit selon Thomas et Killmann

III. Zoom sur la méthode Thomas GORDON

A. L'écoute active

B. L'affirmation de soi – le message-je :
Les douze catégories de message

C. La résolution de conflit sans perdant

D. Gros plan sur la marche à suivre face à un conflit

IV. Les applications – notion de violence et agression

La violence à l'école

Ecole et jeunes en danger : des écoles à l'écoute

Les mots pour le dire

Bibliographie :

BANDLER R., GRINGER J., Les secrets de la communication, Ed. "Le Jour", 1982
CHABROL Cl., RADU M., Psychologie de la communication et persuasion, De Boeck, 2008
COLLECTIF, Pratiques de médiation : écoles, quartiers, familles, justice : une voie pour gérer les conflits, Editions Charles Léopold Mayer/NVA, 2000
DAVAGLADE M. & coll., Les carnets de l'éducateur – exploration de la profession, Marchienne – Rhizome asbl, 2018
FAURE J-Ph., L'empathie, le pouvoir de l'accueil : au cœur de la communication non-violente, Jouvence, 2003
GORDON Th., Eduquer sans punir, Marabout 2013
LAYOLLE G., Déjouer les conflits professionnels, Ed. d'Organisation, 1984
LE POOLE S., Négocier c'est simple, Top Editions, 1991
SPIEGELSTEIN J., HATZFELD H., Méthodologie de l'observation sociale - comprendre, évaluer, agir, Dunod, 2000
UNELL B., WICKOFF J., Se faire obéir sans crier, Marabout, 2007
VAN CAMPENHOUDT L., QUIVY R., Manuel de recherche en sciences sociales, Dunod, 2011
YZERBYT V., KLEIN O., Psychologie sociale, De Boeck, 2017

Méthodologie et organisation :

Le cours fera une large place à des situations vécues par les étudiants, notamment avec les moments de stage et autres moments scolaires. Les témoignages seront discutés sans jugement de la part du groupe. La théorie viendra en appui de ces discussions. Les étudiants disposent d'un syllabus complet : travaux de groupe réalisés en classe avec analyse de documents divers, discussion autour de situations professionnelles, ...

Acquis d'apprentissage et degré de maîtrise :

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable **:** *en s'exprimant de manière claire et structurée,*

- de définir et d'illustrer des fondements scientifiques et spécificités méthodologiques relevant :
  - de la psychologie sociale et de la sociologie de la famille,
  - de la dynamique de groupe, de la conduite de réunion, de la gestion de conflit et du travail en réseau ;
- d'analyser des situations professionnelles en utilisant de façon critique et argumentée ces fondements et ces spécificités ;
- de proposer, sur base de l'analyse, des pistes d'intervention en exploitant ces fondements et ces spécificités.

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

- niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
- niveau de cohérence : la capacité à établir avec pertinence une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,
- niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions,
- niveau d'autonomie : la capacité de faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

Modalités d'évaluation :

Evaluation finale sous la forme d'un examen (cahier ouvert) d'une durée d'environ 120 minutes : exploitation de documents et de situations professionnelles.

Enseignement pour Adultes et de Formation Continue Tournai Eurométropole

Rue des Moulins, 4 à 7500 Tournai - Belgique

Tél. : +32 69 22 48 41

Site Web: www.eafc-tournai.be