

<b>Nom de l'UE : BAC GRH</b>	<b>Gestion : Gestion de situations problématiques</b>		
<b>Titre du/des cours</b>	Gestion : Gestion de situations problématiques		
<b>Chargé de cours</b>	M. Dominique De Staercke et M. Vincent Locus		
<b>Niveau</b>	3	<b>Unité déterminante<sup>1</sup></b>	Oui
<b>Nombre de périodes</b>	60	<b>Pré requis pour</b>	
<b>Langue de cours</b>	français	<b>Crédits ECTS</b>	6

### Objectifs du cours

L'unité de formation 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 situation de crise ;
- de s'approprier des techniques des outils pour éviter, déjouer et résoudre les situations conflictuelles ;
- coacher des personnes en milieu professionnel
- animer des réunions/ateliers pour améliorer le bien-être au travail

### Contenu du cours

*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,*

- appropriation d'outils pour augmenter la conscience de soi et apprendre à connaître son fonctionnement
- appropriation d'outils pour éviter les pièges en situations relationnelles, pour déminer les situations conflictuelles
- description de méthodes et de techniques d'intervention liées aux situations de souffrance relationnelle au travail :
  - o entretien d'aide (écoute, conseil et recadrage),
  - o médiation,
  - o intervention avec les groupes et les équipes,
- Appropriation d'outils de coaching pour animer des réunions/ateliers en lien avec la gestion de conflits

### Méthodologie

- Combinaison des aspects théoriques de la matière avec des mises en situation sous formes d'exercices pratiques, d'études de cas et de jeux de rôles.

### Supports

- Syllabus en ligne, power point

### Acquis d'apprentissage

*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 du niveau :*

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

### Evaluation

- Examen écrit sur base de cas pratiques répondant aux capacités terminales et permettant d'évaluer les connaissances et compétences des étudiants.

### Pondération

Travaux	Cotation permanente	Examen 1 <sup>ère</sup> session	Examen 2 <sup>ème</sup> session
		100%	100%

<sup>1</sup> Unité déterminante : unité prise en compte dans les résultats pour l'obtention du diplôme. Ces unités déterminantes sont représentées sur le schéma par une petite étoile en haut à droite. Ces unités déterminantes ont une durée de vie de 8 ans.

