

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**GARDIEN DE LA PAIX : AXE RELATIONNEL**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 850009U21D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 801</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

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

# **GARDIEN DE LA PAIX : 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 de Gardien de la paix 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 :

*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, multiculturalité, 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, l'étudiant sera capable :

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 du gardien de la paix**,

- ◆ 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, multiculturalité, individualisme, mondialisation, radicalisme, intégrisme...), et qui peuvent influencer la communication entre le gardien de la paix et le public ;
- ◆ de se présenter et d'aborder les personnes de manière professionnelle, en respectant le port de la tenue obligatoire (uniforme), en connaissant les règles d'utilisation/présentation de la carte d'identification, et en adoptant les attitudes adéquates ;
- ◆ de proposer et justifier des interventions visant à faciliter la communication, sensibiliser le public au respect de l'environnement et au maintien de la sécurité : prévention des incivilités, des infractions, des accidents de la route, des vols et, plus largement, de la criminalité ;
- ◆ 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. ;
- ◆ de reconnaître une situation de conflit ou de crise, de déduire les modalités de prévention et de gestion, d'adapter son attitude à la situation rencontrée, et de gérer cette situation ;
- ◆ de relayer les informations auprès des personnes ou des services concernés.

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 de gardien de la paix, 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 verbale et non verbale »:

- ◆ d'identifier et décrire les facteurs de la communication :
  - le schéma de la communication et ses éléments,
  - le codage et le décodage du message,
  - le processus d'appauvrissement du message.
- ◆ d'identifier et décrire la communication non verbale :
  - les canaux de perception,
  - les types de communication non verbale :
    - la communication intentionnelle,
    - la 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.
- ◆ de se présenter et aborder les personnes de manière professionnelle, en respectant le port de la tenue obligatoire (uniforme), en connaissant les règles d'utilisation/présentation de la carte d'identification, et en adoptant les attitudes adéquates.

- ◆ de proposer et justifier des interventions visant à faciliter la communication, sensibiliser le public au respect de l'environnement et au maintien de la sécurité : prévention des incivilités, des infractions, des accidents de la route, des vols et, plus largement, de la criminalité.

#### **4.2. En « Méthodologie spéciale : Interculturalité et apprentissage du contact avec la diversité » :**

- ◆ de caractériser la notion de culture, ses dérivés (sous-culture, contre-culture, subculture) et la triple distinction récurrente en fonction des composantes suivantes :
  - les valeurs,
  - les normes,
  - les artefacts.
- ◆ de caractériser la communication interculturelle ;
- ◆ de définir la notion de groupe et de décrire les phénomènes de groupe tels que :
  - les stéréotypes liés au groupe,
  - la relation individu-groupe,
  - la socialisation au sein du groupe.
- ◆ d'identifier des filtres de perception tels que les stéréotypes et les préjugés ;
- ◆ d'identifier les discriminations :
  - les discriminations légitimes,
  - les discriminations illégitimes.
- ◆ d'identifier les critères protégés :
  - la prétendue race,
  - la couleur,
  - l'origine nationale ou ethnique,
  - l'ascendance,
  - le genre,
  - l'orientation sexuelle,
  - l'état civil,
  - la naissance,
  - la fortune,
  - l'âge,
  - les convictions religieuses et/ou philosophiques,
  - l'état de santé actuel ou futur,
  - le handicap,
  - la caractéristique physique ou génétique,
  - l'origine sociale.
- ◆ d'expliquer la notion de racisme, ses causes, ses conséquences et ses modes de prévention.

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

- ◆ de décrire la colère, la crise, l'agressivité, le conflit (et ses composants) et la violence ;
- ◆ d'identifier les troubles du comportement induits par la consommation de produits stupéfiants tels que :

- les stimulants,
- les sédatifs,
- les hallucinogènes,

et de déduire les stratégies à mettre en œuvre pour y remédier.

- ◆ de décrire la gestion des foules en fonction de la typologie,
  - l'identité sociale,
  - les émotions primaires d'une foule.
- ◆ de reconnaître une situation de conflit ou de crise, de déduire les modalités de prévention et de gestion, d'adapter son attitude à la situation rencontrée, et de gérer cette situation
- ◆ de relayer les informations auprès des personnes ou des services concernés.

## 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

<b>7.1. Dénomination du cours</b>	<b>Classement du cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Méthodologie spéciale : Techniques de communication verbale et non verbale	CT	F	40
Méthodologie spéciale : Interculturalité et apprentissage du contact avec la diversité	CT	F	12
Méthodologie spéciale : Approche psychologique des conflits	CT	F	12
<b>7.2. Part d'autonomie</b>		P	16
Total des périodes			80