



Centre Interuniversitaire de
Formation Permanente asbl

Année 2008-2009

*Avec le soutien de la Région wallonne, de la Communauté
française et de la Province de Hainaut.*



*Des formations au service
du **Capital Humain***

Centre Interuniversitaire
de Formation
Permanente

Avenue Général Michel 1B
B-6000 Charleroi
Tél. : +32 (0)71 65 42 60
Fax : +32 (0)71 53 29 00
E-mail: cifop@cifop.be
www.cifop.be



Editorial

Le capital humain...

...deux mots pour désigner ce potentiel humain présent et à développer chez chaque travailleur.

A travers ce concept, nous parlons d'« investissement » puisque l'individu va ériger lui-même son propre capital qui aura par ailleurs une fonction de production pour l'organisation. De cette manière, notre choix d'utiliser cette notion nous permet de concilier la part de l'humain avec la part de la rentabilité nécessaire pour le bon fonctionnement du marché du travail.

Pour répondre à cette nécessité de développer des capacités productives, nous proposons des formations dans le domaine des Ressources Humaines. En effet, ce capital si particulier demande à être vivant, grandissant et non statique. Par capital humain, on entend non seulement le quotient intellectuel (les connaissances, le savoir, l'expertise...), le quotient physique (endurance...) mais aussi le **quotient émotionnel, relationnel du travailleur**. Ce dernier représente le **self control, l'empathie, l'assertivité, la communication interculturelle, la gestion des conflits et des groupes, la capacité de prendre la parole...** autant de domaines que nous vous proposons dans notre programme de formations. Alors, bienvenue à vous tous !



Virginie Bara

Coordinatrice pédagogique – CIFoP asbl

Sommaire

Présentation des formateurs.....	p. 4
Mieux-vivre au travail, entre burn-out et obsolescence : le maintien professionnel..... <i>27 novembre 2008 ou 7 mai 2009</i>	p. 5
Les bases de l'assertivité : mieux communiquer pour s'affirmer sans agresser..... <i>2 et 16 octobre 2008 ou 12 mars et 1er avril 2009</i>	p. 6
Prendre la parole en public ? J'en suis capable !..... <i>31 octobre 2008 ou 25 mars 2009</i>	p. 7
Comment devenir un animateur de groupe efficace ?..... <i>10 et 17 décembre 2008 ou 11 et 18 mars 2009</i>	p. 8
Comment communiquer avec des personnes d'autres cultures ?..... <i>6 et 7 janvier 2009 ou 27 et 28 janvier 2009</i>	p. 9
Etre en conflit... et ne pas y rester..... <i>16, 17 et 24 octobre 2008 ou 7, 8 et 15 mai 2009</i>	p. 11
Modalités pratiques.....	p. 12

Présentation des formateurs

Julie ARTUS

Attachée en recrutement et sélection au sein de l'Administration Fédérale, Julie Artus pratique également les métiers de consultante et de formatrice depuis 7 ans à travers son titre d'indépendante complémentaire. *Psychologue de formation (Orientation Psychologie Organisationnelle)* et très curieuse des relations humaines, M^{me} Artus rencontre des publics différents : du comité de direction aux ouvriers ; du secteur associatif aux entreprises marchandes ; des personnes analphabètes à des personnes universitaires... Ce sont toutes ces personnes qui, par leurs différences et leurs richesses, font évoluer son métier et sa façon de voir le monde. Pour elle, les « ressources humaines » font la richesse et l'originalité de toute organisation.

Véronique GERARD

Graduée en travail social, licenciée en sociologie, diplômée en management humain, formée à la Chambre de commerce de Bruxelles en gestion des ressources humaines... Véronique Gérard multiplie ses expériences professionnelles aussi bien en tant que travailleuse sociale dans des institutions du non-marchand qu'en tant que formatrice, coordinatrice de programmes, responsable pédagogique et des relations internationales, consultante et superviseuse dans des entreprises des secteurs marchand et non-marchand.

Reconnue au niveau international, M^{me} Gérard partage son expertise acquise en matière de communication interculturelle à travers des séjours en Espagne, au Chili, au Maroc, à Toronto...

Muriel LANGOUCHE

Muriel Langouche, chercheuse et consultante en bien-être psychosocial au travail, est *Licenciée en Sciences Economiques, Politiques et Sociales ; Licenciée en Psychologie et en Sciences de l'Education ; Agrégée de l'Enseignement Secondaire et Supérieur et Diplômée du Séminaire Belge de Perfectionnement aux Affaires (SBPA)*.

Intégrant les enseignements récents issus de plusieurs champs de recherche en psychologie du travail, elle est la première à opérationnaliser en Europe les modèles de bien-être au travail liés au paradigme du maintien professionnel. A ce titre, elle travaille en collaboration avec l'équipe du professeur Jacques Limoges de l'Université de Sherbrooke au Canada.

Robert SCARPA

Après avoir travaillé en milieu immigré à Bruxelles et en Wallonie, et avoir été *chercheur en sociologie à l'UCL*, il se consacre depuis 20 ans à la formation en communication, tant dans le secteur marchand ou non-marchand que dans l'enseignement supérieur. Il enseigne dans les sections de travail social, gestion hôtelière et gestion des ressources humaines. Il s'est spécialisé depuis 15 ans dans l'enseignement de la communication interculturelle aussi bien du point de vue « entreprise » que travail social. Il donne régulièrement des cours et des formations à la communication interculturelle dans des universités étrangères (Chili, Portugal, Espagne, Roumanie, Ukraine, ...).

Mieux-vivre au travail, entre burn-out et obsolescence : le maintien professionnel

27 novembre 2008 ou
7 mai 2009

Être bien au travail ne va pas de soi. Bon nombre de travailleurs s'épuisent à la tâche, montrent des indices évidents de désintérêt et de démotivation ou éprouvent un besoin impérieux de prendre leur retraite, de changer d'employeur, ou de métier.

Le paradoxe du travail est, en effet, le risque de tenir-prise par excès, ce qui mène à l'épuisement, ou de lâcher-prise par défaut, ce qui conduit à l'obsolescence.

Le maintien professionnel se situe entre ces deux extrêmes et permet d'envisager **l'équilibre au travail**. Il incombe autant au travailleur qu'à son environnement de permettre cet équilibre et d'y être attentif.

• Objectifs

- Permettre à chacun d'améliorer son bien-être psychosocial au travail (atteindre et maintenir un meilleur équilibre professionnel).
- Donner à chacun les moyens d'analyser sa situation de travail et de prendre du recul.

• Méthodologie

Didactique expérimentelle, ludique et interactive.

• Contenu – 1 journée

- La gestion de vie au travail, vecteur d'amélioration du bien-être psychosocial :
- le concept de bien-être au travail ;
 - les apports de la psychologie positive ;
 - l'approche interactionniste ;
 - entre burn-out et obsolescence : la dynamique du maintien au travail ;
 - outils de diagnostic et d'accompagnement ;
 - les stratégies de maintien au travail.

• Public concerné

Toute personne qui travaille.

• Pré-requis :

Aucun.

• Formatrice :

Muriel Langouche.

Prix : 160 euros

**2 et 16 octobre 2008
ou 12 mars et 1^{er} avril 2009**

Les bases de l'assertivité : mieux communiquer pour s'affirmer sans agresser

L'objectif de l'**assertivité** est d'aider chacun, face à une situation, à définir clairement sa position, à la faire connaître, à la défendre sans agressivité tout en admettant des positions différentes de la part des autres. Communiquer de manière assertive, c'est **affirmer ses droits, se prononcer de manière sereine et constructive et donner son opinion sans agressivité.**

• Objectifs

Donner à chacun les moyens d'adapter son comportement dans des situations précises afin de mieux exprimer sa personnalité et d'obtenir plus de satisfaction de son environnement professionnel.

• Contenu – 2 journées

- Les types de comportements en situation de communication.
- Communiquer de manière assertive (définition, croyances limitantes, préalables à l'assertivité, les droits et les devoirs de la personne assertive, cas où

l'assertivité est utile, cas où l'assertivité est déconseillée).

- Exprimer un désaccord et faire une demande. Technique du DESC.
- Faire face aux remarques et aux critiques injustifiées. Technique de l'édredon.
- Faire face à une demande, dire non. Technique du disque rayé.
- Exploitation des cas apportés par les participants.
- Entraînement aux techniques par des jeux de rôle.

• Méthodologie

Didactique expérientielle, ludique et interactive.

• Public concerné

Toute personne en interaction avec d'autres.

• Pré-requis

Aucun.

• Formatrice

Muriel Langouche.

Prix : 300 euros

Prendre la parole en public ? J'en suis capable !

31 octobre 2008
ou 25 mars 2009

• Objectifs

- Sensibiliser à l'importance de l'expression verbale et non verbale dans toutes les situations de vie tant professionnelle, sociale que personnelle.
- Faire prendre conscience de ses potentialités lors d'une prestation orale devant un public.
- Au terme de la journée, chaque participant se fixera trois objectifs personnels pour améliorer son expression verbale et non verbale.

• Contenu – 1 journée

- Les représentations et les peurs face à une prise de parole.
- L'importance du non verbal dans la communication.
- La gestuelle dans la communication.

- Le verbal dans la communication.
- La synthèse : construction d'une grille d'observation d'une présentation orale.
- Temps de réflexion personnelle pour se fixer trois objectifs d'amélioration de son expression verbale et non verbale.

• Méthodologie

- Cette journée de formation se veut entièrement interactive et participative. Il s'agira de « Vivre son expression orale en toute conscience ».
- Utilisation de supports tels le photolangage, le Motus, des séquences vidéos, des grilles de décodage, des grilles d'observation, exercices personnels, quelques feuilles de notes,...
 - Ecriture d'objectifs personnels : il est important que les participants sortent

de la formation avec des objectifs personnels opérationnels à mettre en place de suite dans leur quotidien professionnel et personnel.

• Public concerné

Toute personne qui se retrouve en situation de « prise de parole ».

• Pré-requis

Aucun.

• Formatrice

Véronique Gérard.

Prix : 160 euros

**10 et 17 décembre 2008
ou 11 et 18 mars 2009**

Comment devenir un animateur de groupe efficace ?

• Objectifs

- Aborder les notions et les techniques de base de l'animation de groupe et du travail en équipe.

- Développer des capacités à animer et à participer efficacement à un travail d'équipe, à une réunion, en prenant conscience des contraintes, des pièges et des résistances possibles.

• Contenu – 2 journées

La formation se découpe en 6 modules.

1. Le contexte de l'animation de groupe : notions de dynamique de groupe, caractéristiques d'un groupe, contextes de travail en groupe, les phases de développement d'un groupe.

2. Le leadership, les techniques d'animation : les composantes de l'animation, les styles et profils d'animateurs,

des conseils pour une animation performante, les qualités d'un bon animateur.

3. Le profil des participants : la cohésion des équipes, la notion de rôle, étrangers, opposants, déviants, les différents styles de personnalité.

4. Les situations difficiles dans le groupe : les conflits, la résistance au changement, comment se comporter avec les participants difficiles.

5. La motivation et le groupe, gérer des groupes interculturels.

6. Quelques éléments influençant l'efficacité du travail en groupe : les normes du groupe, fixer des objectifs de groupe efficaces, la communication verbale et non verbale, la synergie, la disposition spatiale et la proxémique, les réseaux de communication, la gestion du temps, gérer le contenu, les biais

perceptifs, les techniques de créativité, l'utilisation de supports.

• Méthodologie

Le séminaire alternera explications théoriques, méthodologies, techniques et exercices pratiques, simulations de groupes et tests individuels.

• Public concerné

Toute personne confrontée à ces situations.

• Pré-requis

Etre confronté à des situations d'animation de groupes, de réunions,....

• Formatrice

Véronique Gérard.

Prix : 300 euros

Comment communiquer avec des personnes d'autres cultures ?

6 et 7 janvier 2009
Formation destinée aux secteurs
socio-culturel, pédagogique et
secteur public

27 et 28 janvier 2009
Formation destinée
au secteur entreprise

• Objectifs

De façon générale :

1. Etre capable d'analyser et de contextualiser des situations ou des conflits d'ordre interculturel.
2. Etre capable d'adapter sa démarche professionnelle et sa communication face à des personnes et des institutions/entreprises de culture différente.

De façon plus précise :

1. Discerner le caractère interculturel d'un conflit dans une situation professionnelle et dans une relation pédagogique.
2. Identifier les variables interculturelles qui entrent en jeu (ex : rapport au

temps, à l'espace, distance hiérarchique, masculinité,...).

3. Faire l'analyse de la situation conflictuelle sous l'angle interculturel tout en le contextualisant (dans son cadre institutionnel, légal, pédagogique, économique,...).

4. Trouver des solutions adaptées qui soient respectueuses des personnes et de leur culture mais aussi de la légalité et des règles de l'institution ou de l'entreprise.

5. Communiquer de façon assertive les solutions préconisées aux personnes concernées.

6. Tirer de ces situations les enseignements nécessaires pour adapter et

modifier sa communication de façon durable.

• Contenu – 2 journées

Les deux journées s'articulent autour de cinq chapitres :

1. Introduction : état des lieux de l'immigration, introduction aux chocs et aux conflits interculturels, le schéma de négociation interculturelle de Cohen-Emerique.

2. Moi, ma culture et mes valeurs : mes groupes d'appartenance, mes valeurs, l'analyse des valeurs à travers l'« Iceberg » de Khols.

3. L'autre, sa culture et ses valeurs : ma perception n'est pas toujours objective, préjugés, stéréotypes et discriminations, outils d'analyse (les variables interculturelles dans les relations professionnelles et dans la relation pédagogique : le temps, l'espace, discours implicite ou explicite, distance hiérarchique courte ou longue, individualisme ou esprit communautaire, masculinité ou féminité, contrôle de l'incertitude faible ou fort, universalisme ou particularisme, le langage non-verbal et verbal).

4. Le choc culturel : les obstacles à la compréhension de l'autre, identifier l'aspect culturel d'un conflit et le contextualiser, le choc peut aussi devenir un enrichissement.

5. Le dépassement du choc et l'acquisition des compétences interculturelles : les compétences de communication interculturelle (la décentration, la compréhension du cadre de référence de

l'autre, la négociation), communiquer et négocier dans un contexte interculturel (des faits plutôt que des opinions, la reformulation, l'assertivité).

• **Méthodologie**

La pédagogie s'inspire de la pédagogie expérientielle, fondée sur 5 étapes : des jeux, jeux de rôle ou expériences, le partage du vécu, l'interprétation, l'apport théorique et l'application aux cas pratiques.

Il sera demandé aux participants d'exposer des cas problématiques rencontrés dans leur expérience professionnelle ou personnelle. Au cours de la formation, ces cas seront éclairés et discutés à la lumière des apports théoriques afin d'aboutir à des solutions respectueuses des parties en présence (institution, entreprise, travailleurs, clients,...).

• **Public concerné**

Toute personne confrontée à des relations interculturelles sur son lieu de travail.

Secteur Entreprise, socio-culturel, pédagogique et secteur public.

• **Pré-requis**

Travailler dans un contexte où il existe des possibilités de rencontres interculturelles.

• **Formateurs**

Véronique Gérard et Robert Scarpa.

Prix : 400 euros

Etre en conflit... et ne pas y rester

16, 17 et 24 octobre 2008 ou
7, 8 et 15 mai 2009

Etre en conflit. Le conflit fait partie des relations humaines. C'est dans la confrontation que nous nous définissons, que nos idées évoluent, que nous trouvons l'énergie nécessaire au changement.

...Et ne pas y rester. Certaines situations conflictuelles « mal gérées » sont énergivores et épuisent. Il s'agit dès lors de **développer d'autres modes de gestion** afin de permettre aux personnes et à l'organisation de poursuivre leur évolution et de vivre mieux. **Etre solide, c'est apprendre à bien se disputer pour mieux s'entendre.**

• Objectifs

Construire avec les participants une boîte à outils (sans trucs ni ficelles) utile en cas de conflits.

• Contenu – 3 journées

La formation propose deux types d'outils :

- 1) les outils d'analyse qui permettront de comprendre la situation dans laquelle le conflit se joue ;
- 2) les outils de gestion qui permettent de tenter une action qui soit en adéquation avec la situation.

- *Définition du conflit.*

- *Différenciation entre objet / modes de gestion / conséquences.*

- *Niveaux de compréhension du conflit.*

- *Localisation des pistes d'action possibles.*

- *Modes de gestion.*

- *Développement de modes alternatifs et des compétences en communication.*

- *Analyse des compétences à développer.*

- *Détection des messages risqués employés.*

- *Ecoute active.*

- *Décodage d'un message en termes de besoins.*

• Méthodologie

Exposé de situations – Formulation d'hypothèses – Situation de synthèse lors de la dernière journée.

La formation se base sur le matériel apporté par les participants. Les situations conflictuelles qu'ils appor-

teront seront le point de départ de la construction de la boîte à outils. Cette formation demande donc un investissement personnel et la volonté de réfléchir ensemble sur des cas réels.

• Public concerné

Groupe de 12 personnes maximum
Toute personne volontaire et prête à échanger sur sa réalité professionnelle.

• Pré-requis

Aucun.

• Formatrice

Julie Artus.

Prix : 450 euros



Lieu où se dérouleront les formations
CIFoP, Avenue Général Michel 1B à 6000 Charleroi

Horaire des formations
De 9 à 16h.

Modalités de paiement et d'inscription
L'inscription sera validée dès la réception du paiement de la facture sur le compte CBC 198-0251842-43.
En cas d'annulation de moins d'une semaine avant le début de la session, la moitié du coût de celle-ci est due, avec un minimum de 30 € et un maximum de 250 €.
Le prix de la formation comprend les notes de cours, le lunch de midi et les pauses-café.

Renseignements & inscriptions

Nadine LEEMANS
E-mail : leemans.nadine@cifop.be
Virginie BARA
E-mail : bara.virginie@cifop.be

Tél. : 071/20.27.45 (40)
Fax : 071/53.29.00