

Référentiel de Compétences et d'Évaluation

Certification : Intervenir et accompagner en situation de conflits et communication non violente

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS | | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION | |
|--|--|--|---|
| ACTIVITÉS | COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ÉVALUÉES | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| Analyse des risques et des enjeux internes | C1. Collecter auprès du client les éléments d'information afin d'avoir une vision globale du conflit et de l'impact de celui-ci sur les individus, les équipes et le climat social | 3 modalités : Atelier de mise en pratique Etude de cas Devoir sur table | <u>Critère 1</u> : Le candidat active un questionnement exploratoire sur la situation présente |
| | C2. Etudier les éléments observables et les données objectives transmises par l'organisation afin d'identifier les risques potentiels et les enjeux internes et externes | | <u>Critère 2</u> : Le candidat distingue les différents types de conflits |
| | C3. Cartographier les moteurs et la dimension du conflit afin de situer précisément les dimensions individuelles, collectives et organisationnelles dans une logique anthropologique et sociologique | | <u>Critère 3</u> : Le candidat est capable de : - différencier un problème d'un conflit ou d'un différent, - reconnaître la différence entre attente, réclamation, revendication, demande et besoin |
| | C4. Concevoir une stratégie d'intervention afin de pouvoir décliner et proposer au client un plan d'action et des outils opérationnels appropriés à la gestion de la situation et à la résolution du conflit | | <u>Critère 4</u> : Le candidat utilise l'outil SWOT Analysis relatif aux risques et enjeux internes et externes |
| Mise en œuvre des techniques de résolution de conflit et de communication assertive non violente | C5. Conduire des échanges entre une ou plusieurs parties afin de favoriser la médiation et à terme d'augmenter l'efficacité de l'organisation à résoudre les conflits | 2 modalités : Atelier de mise en pratique Devoir sur table | <u>Critère 5</u> : Le candidat utilise le sociogramme de Moreno pour mesurer et pérenniser l'objectif à atteindre par la cohésion d'équipe |
| | C6. Adopter une communication assertive auprès des individus et des équipes afin de permettre l'expression des besoins et ainsi renforcer la confiance dans la gestion des situations de crise | | <u>Critère 6</u> : Le candidat prend la mesure des éléments suivants : - origine du conflit - parties impliquées - déroulé historique - phénomène de clarification, lutte de pouvoir... - éléments structurels - dimension relationnelle - évolution dans le temps - impact sur l'organisation et les Hommes |
| | C7. Désamorcer les situations difficiles en mobilisant de façons appropriées les techniques de communication non violentes afin d'aider à la résolution de conflit | | <u>Critère 7</u> : Le candidat utilise de façon appropriée la grille de gestion des conflits de Thomas Kilmann. |
| | C8. Accompagner le processus émotionnel en situation de conflit afin de contribuer à l'amélioration des compétences relationnelles et émotionnelles de l'individu, de l'équipe et à terme de l'organisation | | <u>Critère 8</u> : Le candidat présente de façon structurée les différentes étapes d'une stratégie d'intervention |
| | C9. Co-construire avec le client des mesures de prévention et de protection en prenant appui sur le retour d'expérience du client | | <u>Critère 9</u> : Le candidat conduit un entretien avec les différentes parties prenantes en permettant la confrontation de la vision ou de des différents |
| | C10. Améliorer par son action les compétences des individus et des équipes en gestion de conflits afin de permettre la progression de l'organisation dans l'anticipation de situations difficiles | | <u>Critère 10</u> : Le candidat guide les parties prenantes dans une optique de recherche de solution en utilisant des feedback positifs et en pratiquant l'écoute active et de la relation empathique |
| | | | <u>Critère 11</u> : Le candidat distingue les quatre composantes du processus de la CNV - Communication non violente et applique de façon conforme la méthodologie : - Il formule des observations factuels - Il questionne les émotions de son interlocuteur - il fait s'exprimer son interlocuteur autour de ses besoins - il fait émerger les demandes de son interlocuteur - il accompagne son interlocuteur à acquiescer la capacité de "Dire Non" et entendre un "Non" |
| | | | <u>Critère 12</u> : Le candidat aide son interlocuteur à conscientiser et sortir du langage déresponsabilisant |
| | | | <u>Critère 13</u> : Le candidat évalue son style de gestion des conflits en prenant appui sur la grille de Thomas-Kilmmann Le candidat s'auto-évalue face à une situation de conflit qu'il a lui-même rencontré |
| | | | <u>Critère 14</u> : Le candidat écoute son interlocuteur avec empathie en faisant formuler verbalement : - l'expression d'une émotion ressentie (colère, joie, tristesse...) - il reformule de façon fidèle cette émotion - il questionne son interlocuteur afin qu'il transforme sa colère en colère constructive |
| | | | <u>Critère 15</u> : Le candidat explicite à l'oral la mise en application d'un outil de CNV. Le candidat fait preuve de pédagogie dans son exposé et s'adapte à son interlocuteur : - Il traduit en langage accessible les éléments techniques - Il utilise les techniques de reformulation |