

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 clivification, 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