

Référentiel de Compétences et d'Evaluation
Certification: Gestion du phénomène de la violence

Référentiel d'activités		Référentiel d'évaluation		
ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES EVALUEES	MODALITES D' EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION	ELEMENTS OBSERVABLES
<p align="center">A1-Prévenir : mettre en place une désescalade verbale face à une personne en désaccord, en colère afin de maximiser ses chances de réussite d'une négociation de crise.</p>	<p>A1C1: Mettre en place des techniques pour engager une désescalade verbale face à une personne en désaccord, en colère.</p>	<p align="center">EPREUVE : Un cas pratique de mise en situation professionnelle à partir d'un sujet issu du secteur d'activité de l'apprenant. Le candidat disposera de 30 minutes de préparation pour traiter le cas pratique puis de 30 minutes de passage devant un jury composé de 2 personnes.</p>	<p>A1CR1: Le candidat repère les items corporels d'un passage à l'acte agressif afin de développer une posture adéquate de protection.</p>	<p>A1CR1Obs1: Le candidat est capable d'identifier et de nommer les items corporels d'un passage à l'acte agressif. -autocontacts -mains cachées -rapprochement inquiétant (inférieure à la distance bras tendu)-rupture visuelle Indicateur : Acquis / Non acquis</p>
	<p>A1C2: Mettre en oeuvre les fondamentaux de la négociation pour comprendre le processus de désescalade et gérer une situation sensible avec tact et efficacité.</p>		<p>A1CR2: Le candidat met en oeuvre les étapes clés d'une négociation pour favoriser une interaction de qualité.</p>	<p>A1CR2Obs1: Le candidat démontre sa capacité à mettre en place une désescalade verbale face à la personne en colère en utilisant les étapes de l'écoute active (éviter toute interruption, écouter sans juger, reformuler et synthétiser, adopter une communication non verbale positive, poser des questions ouvertes). Indicateur : Acquis / Non acquis</p>
	<p>A1CR3: Il démontre sa compétence de l'écoute active.</p>		<p>A1CR3Obs1: Le candidat parle à bon escient , prend du temps pour écouter ceux qui l'entourent, s'efforce de comprendre et de se mettre à leur place et fait preuve d'empathie. Indicateur : Acquis / Non acquis</p>	
	<p>A2C1: Mettre en place un protocole de premier secours psychologique pour limiter les effets d'un stress dépassé afin de permettre à une personne impactée de retrouver sa capacité à réfléchir et à analyser la situation pour retrouver sa lucidité et sa capacité d'agir.</p>		<p>A2CR1: Le candidat met en place un protocole de premier secours psychologique s'il se trouve en présence d'une personne ou un collègue impacté par un évènement qui l'entrave ou le bloque.</p>	<p>A2CR1Obs1: Le candidat met en place ou pas un protocole de premier secours psychologique selon sa capacité d'évaluation de la situation (identifier un état de sidération, prendre contact, directivité bienveillante). Indicateur : Acquis / Non acquis</p>

A2- Gérer un phénomène de violence et s'adapter en situation d'agression	A2C2: Utiliser un outil de cohérence cardiaque pour gérer son stress, ses émotions et optimiser sa performance.	<p>Le passage à l'oral se décompose en 2 temps : 20 minutes consacrées à la mise en situation de son cas pratique et 10 minutes de questions/ réponses avec les 2 membres du jury.</p> <p>Le candidat en situation d'handicap ou RQTH disposera de 40 minutes de préparation pour traiter le cas pratique puis de 40 minutes de passage devant un jury composé de 2 personnes.</p> <p>Le passage à l'oral se décompose en 2 temps : 25 minutes consacrées à la mise en situation de son cas pratique et 15 minutes de questions/ réponses avec les 2 membres du jury.</p> <p>Durée totale de l'épreuve : 60 minutes et 80 minutes pour une personne bénéficiant d'un tiers-temps.</p>	A2CR2: Il démontre sa capacité à gérer son stress et ses émotions pour optimiser sa performance à partir de l'utilisation d'un outil de cohérence cardiaque.	<p>A2CR2Obs1: Le candidat démontre par les canaux de communication verbale, non-verbale et para-verbale une aptitude à gérer son stress (utilise un ton calme, un débit lent et un volume sonore bas et grave, contrôle de soi, fait preuve de capacité d'adaptation, garde son calme, exprime ses émotions, sait lâcher prise et adopte une attitude sereine malgré les circonstances, respire profondément)</p> <p>Indicateur : Acquis / Non acquis</p>
	A2C3: Expérimenter et éprouver ses compétences à gérer une situation violente par les mises en situation professionnelle adaptées au corps de métier du candidat pour travailler en sécurité face à un passage à l'acte.		A2CR3 / A2CR4 :Le candidat applique le processus de gestion de crise et peut, si la situation s'y prête, résoudre un conflit au niveau individuel ou collectif, par une posture professionnelle adaptée à la situation.	<p>A2CR3Obs1: Le candidat applique le processus de gestion de crise : juste distance pour être en sécurité, positionnement en vue de se désengager, acquisition des gestes adaptés à l'auto protection: face à poussée -saisie - percussion -étranglement -enlacement afin de contrôler de l'agresseur</p> <p>Indicateur : Acquis / Non acquis</p>
	A2C4: Repérer les comportements inadaptés en situation de conflit afin d'avoir une posture adaptée			<p>A2CR4Obs1: La posture du candidat est professionnelle et adaptée en fonction de la situation de son secteur d'activité.</p> <p>Indicateur : Acquis / Non acquis</p> <p>A2CR4Obs2: Le candidat démontre une aisance pour gérer un conflit : il évite l'affrontement direct, il gère ses émotions, il ne réagit pas aux provocations.</p> <p>Indicateur : Acquis / Non acquis</p>
A3- Agir en mettant en place un plan d'action intégrant la métacognition	A3C1: Mettre en place un plan d'actions pour faire face aux violences dans son environnement.		A3CR1: Le candidat présente un plan d'actions afin de montrer sa capacité à faire face aux violences dans son environnement.	<p>A3CR1Obs1: Le candidat identifie au moins 2 points forts et 2 points d'amélioration. Il fait preuve d'une capacité à identifier des actions correctives.</p> <p>Indicateur : Acquis / Non acquis</p>
				<p>A3CR1Obs2:Le candidat démontre sa capacité d'analyse des risques.</p> <p>Indicateur : Acquis / Non acquis</p>
				<p>A3CR1Obs3: Le candidat prend la mesure de ne pas intervenir dans certaines situations pour ne pas se mettre en danger, ni faire courir un risque vital aux autres parties-prenantes.</p> <p>Indicateur : Acquis / Non acquis</p>