

CERTIFICATION		Gérer un conflit professionnel				
Référentiel d'activités	Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation			
ACTIVITES	COMPETENCES	SAVOIRS ASSOCIES (CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE)	Modalités d'évaluation : L'évaluation se déroulera en 2 temps successifs :	Compétences évaluées	Critères d'évaluation	Eléments observables
A1 Analyser le conflit pour en comprendre les origines et les causes, élaborer une stratégie de résolution adaptée au type de conflit et maximiser ses chances de réussite dans sa résolution	A1C1 Comprendre les mécanismes et conséquences d'un conflit et concepts associés afin de repérer rapidement une situation de tension dans le but de désamorcer la crise avant qu'elle ne dégénère en conflit	A1C1SA1 Connaître le concept de conflit	<p>1) <u>Mode</u> : Un questionnaire en ligne portant sur l'activité A1 "Analyser le conflit pour en comprendre les origines et les causes, élaborer une stratégie de résolution adaptée au type de conflit et maximiser ses chances de réussite dans sa résolution", A2 "Communiquer en situation de conflit de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle en laissant les acteurs du conflit s'exprimer sur leurs attentes et besoins, avoir une meilleure vision du conflit et amorcer une sortie de crise efficace et durable" et A3 "Appliquer les techniques de gestion de conflit dans le but de désamorcer et résoudre le conflit de manière efficace et durable dans le temps, en proposant une solution gagnant/gagnant pour tous les acteurs du conflit"</p> <p>Modalité d'évaluation : Le candidat devra répondre à une série de 10 questions de connaissances portant sur les critères d'évaluation A1Cr1 / A1Cr2 / A2Cr1 / A2Cr2 / A3Cr1 / A3Cr2 / A3Cr3</p> <p>Durée : 10 min</p> <p>2) <u>Mode</u> : Un questionnaire en ligne portant sur les activités A2 "Communiquer en situation de conflit de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle en laissant les acteurs du conflit s'exprimer sur leurs attentes et besoins, avoir une meilleure vision du conflit et amorcer une sortie de crise efficace et durable" et A3 "Appliquer les techniques de gestion de conflit dans le but de désamorcer et résoudre le conflit de manière efficace et durable dans le temps, en proposant une solution gagnant/gagnant pour tous les acteurs du conflit"</p> <p>Modalité d'évaluation : A partir d'une étude de cas portant sur une situation conflictuelle entre 2 collaborateurs d'une équipe, le candidat devra répondre à une série de de 10 questions de compétences portant sur les critères d'évaluation A2Cr2 / A3Cr1 / A3Cr2 / A3Cr3</p> <p>Durée : 20 min</p> <p>Durée totale = 30 min</p>	A1C1 Comprendre les mécanismes et conséquences d'un conflit et concepts associés afin de repérer rapidement une situation de tension dans le but de désamorcer la crise avant qu'elle ne dégénère en conflit	A1Cr1 Le candidat maîtrise d'une part les notions de conflits et de ses variantes et d'autre part est capable de reconnaître une situation potentiellement conflictuelle afin de prévenir le conflit	A1C1Obs1 Les définitions des concepts de conflit, agressivité, agression et violence sont données
		A1C1SA2 Connaître le concept d'agressivité/agression				A1C1Obs2 Le candidat est capable de reconnaître les premiers signes avant-coureurs d'un conflit
		A1C1SA3 Connaître le concept de violence dans les rapports humains				A1C1Obs3 Le candidat connaît les risques de ne pas intervenir face à une situation potentiellement conflictuelle
		A1C1SA4 Savoir repérer les situations tendues pouvant dégénérer en conflit				A1C2Obs1 L'analyse est objective basée uniquement sur des faits concrets, sans prise de position personnelle
		A1C1SA5 Connaître les conséquences possibles d'une situation conflictuelle				A1C2Obs2 Le candidat est capable de déterminer les causes du conflit, les personnes impliquées et l'intensité du conflit
	A1C2 Analyser les situations de conflit de manière neutre et objective afin de mieux en discerner les sources, manifestations, causes et conséquences et cibler au mieux le type de conflit de façon à mettre en place la stratégie de résolution de conflit adéquate	A1C2SA1 Savoir analyser la situation à partir d'éléments factuels		A2C1 Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message A2C2 Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteurs pour encourager les interventions constructives A2C3 Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi sans heurter son/ses interlocuteurs A2C4 Repérer les comportements humains en situation de conflit afin d'adapter au mieux sa communication et son attitude envers son/ses interlocuteur(s) et favoriser un échange constructif en évitant les comportements inefficaces	A2C1 Les techniques de communication (verbale, non verbale et para-verbale), l'écoute active et les techniques d'assertivité sont utilisées par le candidat pour favoriser une interaction de qualité et une capacité à gérer une situation sensible avec tact et efficacité A2C2 Le candidat réalise son autodiagnostic sur son attitude dominante lors d'un conflit	A2C1Obs1 Le candidat maîtrise et utilise les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale
		A1C2SA2 Connaître les acteurs du conflit				A2C1Obs2 Le candidat pratique l'écoute active
		A1C2SA3 Savoir identifier le type de conflit				A2C1Obs3 Le candidat adopte un comportement assertif
		A1C2SA4 Savoir identifier la(les) cause(s) du conflit				A2C2Obs1 Le candidat est capable d'analyser son attitude de façon objective (il pourra s'aider d'expériences vécues)
		A1C2SA5 Savoir repérer les manifestations du conflit				A2C2Obs2 Les points forts et les points faibles de l'attitude du candidat sont identifiés, des axes de progrès envisagés
A2 Communiquer en situation de conflit de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle en laissant les acteurs du conflit s'exprimer sur leurs attentes et besoins, avoir une meilleure vision du conflit et amorcer une sortie de crise efficace et durable	A2C1 Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message	A2C1SA1 Connaître et appliquer les bases de la communication : canaux, modes et registres	A3C2 Résoudre un conflit au niveau individuel et collectif en se positionnant comme médiateur de manière à objectiver le conflit et faire prendre conscience aux acteurs engagés émotionnellement dans le conflit de la situation de manière factuelle A3C3 Passer du conflit à un accord constructif en utilisant ses connaissances sur les acteurs et les enjeux du conflit afin de trouver une solution gagnant/gagnant et obtenir la coopération de tous A3C4 Pérenniser la sortie du conflit en respectant les engagements pris afin de renforcer la confiance et la cohésion d'équipe et contribuer au bien-être des collaborateurs en favorisant une issue constructive	A3Cr1 Le candidat maîtrise les techniques de gestion de conflit	A3Cr1Obs1 Les facteurs du conflit sont identifiés	
		A2C1SA2 Connaître les obstacles à la communication : cadre de référence, proximité et bruits			A3Cr1Obs2 Les besoins et intérêts du ou des interlocuteurs du candidat sont listés	
		A2C1SA3 Savoir adopter une posture/allure adaptée à la situation			A3Cr1Obs3 L'argumentation proposée par la candidat est claire, constructive et pertinente	
		A2C1SA4 Savoir choisir la bonne gestuelle pour faire passer les émotions appropriées			A3C2Obs1 Le conflit est analysé et orienté en résolution problème	
	A2C2 Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteur(s) pour encourager les interventions constructives	A2C2SA1 Savoir questionner		A3C2 Le candidat propose des solutions efficaces pour sortir du conflit (solution gagnant/gagnant)	A3C2 Le candidat met en place des actions pour pérenniser la sortie de conflit tout en instaurant une prévention des risques	A3C2Obs2 Chaque problème à résoudre respecte les besoins des acteurs du conflit
		A2C2SA2 Savoir utiliser les silences				A3C2Obs3 Le conflit est résolu grâce à un accord constructif : les intérêts de chacun des acteurs sont pris en compte
	A2C3 Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi sans heurter son/ses interlocuteur(s)	A2C3SA1 Connaître la notion d'assertivité		A3C3 Le candidat met en place des actions pour pérenniser la sortie de conflit tout en instaurant une prévention des risques	A3C3 Le candidat met en place des actions pour pérenniser la sortie de conflit tout en instaurant une prévention des risques	A3C3Obs1 Les techniques de gestion de conflit utilisées sont évaluées, les points forts et les axes d'amélioration sont définis
		A2C3SA2 Connaître les techniques d'assertivité				A3C3Obs2 Les actions décidées sont respectées
	A3 Appliquer les techniques de gestion de conflit dans le but de désamorcer et résoudre le conflit de manière efficace et durable dans le temps, en proposant une solution gagnant/gagnant pour tous les acteurs du conflit	A3C1 Maîtriser ses émotions en situation de conflit pour ne pas se laisser déborder, garder le contrôle et ne pas céder à la tentation de juger, fuir le conflit ou prendre parti		A3C1SA1 Savoir gérer son anxiété et sa colère dans une situation de conflit	A3C3Obs3 Les acteurs du conflits sont accompagnés afin de retrouver une cohésion d'équipe	A3C1SA2 Savoir faire preuve d'empathie
				A3C1SA3 Savoir faire preuve de discernement et rester neutre en toute circonstance		A3C3SA1 Connaître les différents types de gestion de conflit
A3C2 Résoudre un conflit au niveau individuel et collectif en se positionnant comme médiateur de manière à objectiver le conflit et faire prendre conscience aux acteurs engagés émotionnellement dans le conflit de la situation de manière factuelle			A3C2SA1 Connaître les techniques de recadrage individuel	A3C3SA2 Connaître les enjeux de la gestion de conflit		
		A3C2SA2 Savoir faire prendre conscience à son/ses interlocuteur(s) des effets de sa conduite	A3C3SA3 Savoir identifier le comportement dominant / la typologie des acteurs du conflit			
		A3C2SA3 Connaître les techniques de recadrage en groupe	A3C3SA4 Savoir identifier les rapports de force			
		A3C2SA4 Savoir transformer une situation de conflit en problèmes à résoudre	A3C3SA5 Savoir identifier les besoins et intérêts de son/ses interlocuteurs			
A3C3 Passer du conflit à un accord constructif en utilisant ses connaissances sur les acteurs et les enjeux du conflit afin de trouver une solution gagnant/gagnant et obtenir la coopération de tous		A3C2SA5 Savoir utiliser la cohésion d'équipe	A3C3SA6 Savoir argumenter			
		A3C3SA1 Connaître les différents types de gestion de conflit	A3C3SA7 Savoir répondre aux objections et dépasser les obstacles			
		A3C3SA2 Connaître les enjeux de la gestion de conflit	A3C3SA8 Savoir élaborer différentes solutions constructives			
		A3C3SA3 Savoir identifier le comportement dominant / la typologie des acteurs du conflit	A3C4SA1 Savoir évaluer à froid l'efficacité des actions de résolution de conflit engagées			
	A3C3SA4 Savoir identifier les rapports de force	A3C4SA2 Savoir mettre en place un suivi de la solution de résolution du conflit				
A3C4 Pérenniser la sortie du conflit en respectant les engagements pris afin de renforcer la confiance et la cohésion d'équipe et contribuer au bien-être des collaborateurs en favorisant une issue constructive	A3C3SA5 Savoir identifier les besoins et intérêts de son/ses interlocuteurs	A3C4SA3 Savoir tirer un enseignement de la situation afin de ne pas la reproduire				
	A3C3SA6 Savoir argumenter	A3C4SA4 Savoir fédérer l'équipe autour d'une vision partagée				
	A3C3SA7 Savoir répondre aux objections et dépasser les obstacles					