ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

La certification s'adresse aux responsables d'équipes et managers de proximité, ayant besoin d'intégrer dans leurs gestion de situations difficiles, la dimension relationnelle.

Afin de permettre aux responsables d'équipes et managers d'intégrer cette dimension relationnelle, les compétences du référentiel s'appuient sur différents outils de communication au service de la relation comme notamment : l'analyse transactionnelle, la communication non violente …

Prérequis : Avoir 1 an d'expérience minimum en tant que manager de proximité ou d'encadrant d'équipe

Modalités de vérification du prérequis : questionnaire qui pourra être complété par étude du CV et entretien téléphonique si besoin

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir, le cas échéant, l'assistance d'un tiers. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés en fonction du besoin.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Prévenir et gérer les risques de conflit		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

C1. Utiliser les outils de communication au service de la relation, permettant de rapprocher les habitudes de travail de chaque individu aux besoins organisationnels de leurs postes **afin de s'assurer que les processus mis en place, les modes de fixation et de suivi des objectifs associés, les mettent en situation de confort et de motivation.** **C2. Utiliser les différentes grilles d'analyse des profils des individus** en termes de besoins relationnels **afin de vérifier si la nature et la fréquence de leurs échanges sont en adéquation avec leurs préférences et favorisent leur implication.** **C3. Réaliser une analyse des risques au niveau relationnel et organisationnel**, en faisant apparaître les compatibilités comportementales entre individus et leurs adéquations avec le modèle de travail mis en place **afin de l'utiliser comme tableau de bord lors des décisions de régulation pour plus de bien-être.** **C4. Evaluer les risques d'évolution d'une situation en tension sur le plan individuel ou collectif vers une situation dégradée**, en identifiant ses enjeux, ses causes et ses conséquences et en recueillant les revendications de la ou des parties prenantes **afin de situer son niveau d'urgence.** **C5. Favoriser les échanges entre individus (ou avec un individu) présentant des difficultés ou des signes de stress**, en faisant preuve d'écoute active, de bienveillance et en favorisant le mode collaboratif tout en veillant aux spécificités apportées par les	**E1. Type d'évaluation :** Mise en situation professionnelle reconstituée, sous forme d'étude de cas, portant sur la gestion de conflits avec les outils de la communication au service de la relation avec remise d'un rapport et soutenance orale. **Réalisations demandées au candidat :** Il est remis au candidat un cas pratique reconstitué d'une situation conflictuelle, présentant le contexte, les missions et les caractéristiques d'individus, il est demandé au candidat, de réaliser une analyse de la corrélation des modes de fonctionnements et besoins de chacun avec les différents processus mis en place au sein d'un groupe. **(En lien avec C1 et C2).** Le candidat présente, via son rapport écrit, une description des profils de chaque individu et élabore ensuite une analyse SWOT des comptabilités comportementales dans le groupe. **(En lien avec C3 et C4).** Il décrit ensuite la méthode qu'il souhaite employer dans le cadre de l'accompagnement des parties prenantes à rechercher des solutions de résolution conjointement partagées. Il présentera également les conditions et adaptations à mettre en œuvre en fonction des individus en situation de handicap **(En lien avec C5 et C6).** Enfin le candidat propose un plan d'action permettant de pérenniser la sortie du conflit. **En lien avec C7.**	**Critères d'évaluation pour E1.** **Cr1.** L'analyse des habitudes et besoins des individus est complète et s'appuie sur des outils (le profil des couleurs) au service de la relation cohérent au regard de la situation décrite : **Cr2.** Les différents processus de travail présents au sein des équipes sont identifiés par le candidat. La comparaison proposée par le candidat permet de visualiser les adéquations optimales déjà présentes ainsi que les conditions sources de stress ou d'inconfort **Cr3**. Le profil de chaque individu est analysé en fonction du profil des couleurs. Les besoins relationnels de chaque individu sont corrélés en fonction de la nature et de la fréquence des échanges. Les sources de stress et d'inconfort sont mises en valeur par le candidat. **Cr4.** L'analyse SWOT des risques au niveau relationnel et organisationnel élaborée par le candidat est structurée et permet de visualiser l'ensemble des observations identifiées notamment : • Les profils des individus, • Les processus présents au sein du groupe d'individus, • Les modes de communication utilisés, • Les comptabilités entre individus, • Les comptabilités individus/processus,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

collaborateurs en situation de handicap **dans la recherche de solutions partagées.** **C6. Gérer les relations difficiles** en s'appuyant sur des outils de Communication Non Violente et en se positionnant avec neutralité par rapport au nœud conflictuel **afin de conduire la ou les parties prenantes vers une résolution de conflit et revenir à une situation apaisée.** **C7. Pérenniser la sortie du conflit**, en veillant à ce que les engagements des parties prenantes soient respectées et en capitalisant sur les expériences vécues et solutions mises en œuvre, **afin de renforcer la confiance et la cohésion.**	Pour chaque item du rapport écrit, le jury d'évaluation se réserve le droit d'interroger le candidat sur ses choix quant aux outils au service de la relation à utiliser. -	**Cr5.** La méthode d'évaluation des risques et d'accompagnement des parties prenantes du conflit décrite par le candidat présente notamment : • La mise en place d'entretien permettant de définir clairement les attentes / demandes / revendications des parties prenantes du conflit, • La mise en œuvre d'un comportement et une posture rassurante, • L'utilisation d'une communication verbale et non verbale permettant d'éviter la surenchère, (attitudes de Porter) • L'utilisation de technique d'écoute active et de reformulation dans le but d'encourager les échanges constructifs, • L'utilisation d'une communication assertive respectant les principes de la méthode DESC et permettant de s'affirmer sans heurter son/ses interlocuteur(s), • L'adoption d'une posture de médiateur et l'application de techniques de négociation raisonnée, **Cr6.** Le plan d'action de pérennisation de sortie de conflit est détaillé et présente notamment : • La mise en place d'action permettant au candidat de s'assurer que les engagements pris sont respectés par les parties prenantes du conflit,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		• La rédaction de « fiches bilan » des réussites et difficultés rencontrées dans le processus de gestion du conflit, • Des actions de prévention des conflits efficaces et pertinentes sur le long terme.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE