

Référentiel de certification

Intitulé de la certification : Gérer les situations d'agressivité dans la relation interpersonnelle et de groupe.

Objectifs de la certification : Identifier/analyser et comprendre les mécanismes de l'agressivité

Identifier les moyens de se protéger physiquement et émotionnellement

Acquérir une attitude permettant d'associer efficacité et qualité relationnelle

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
	C1. Identifier les mécanismes de l'agressivité et de la violence chez une personne ou un groupe par la compréhension des enjeux sociologiques et psychologiques ainsi que par la compréhension des mécanismes biologiques et des manifestations psychologiques pour appréhender une situation potentiellement dangereuse et anticiper un acte violent.	E1 Questionnaire à visée professionnelle à partir de cas concrets portant sur les enjeux sociologiques et psychologiques de l'agressivité.	Le candidat est évalué sur : <ul style="list-style-type: none">• Sa capacité à restituer correctement les enjeux sociologiques de l'agressivité• Sa capacité à restituer correctement les mécanismes psychologiques de l'agressivité

	<p>C2. Désamorcer une situation de tension ou d'agressivité face à une personne ou un groupe en adoptant une communication et une posture basées sur des mécanismes de synchronisation, d'assertivité, de médiation et de gestion du stress afin de rester efficace dans la l'accueil et/ou la prise en charges de personnes (clients, usagers)</p>	<p>E2 Mise en situation : dans un contexte de cas pratiques et concrets du vécu professionnel. Le candidat est évalué sur sa maîtrise verbale de comportements agressifs d'une personne ou d'un groupe.</p>	<p>Le candidat est évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sélection de phrases, de tournures de phrases et de mots clés pertinents dans une situation d'agressivité • L'intonation et le rythme de parole adaptés à une personne agressive • La modulation correcte du timbre de la voix • La maîtrise de la respiration (inspiration/expiration) pour maîtriser ses émotions • Sa capacité à favoriser l'écoute active • L'adaptation pertinente des mécanismes de synchronisation/désynchronisation
	<p>C3. Prévenir et se désengager d'une situation violente en analysant la situation, en se préservant physiquement par l'interaction avec son environnement et en adoptant des postures et des attitudes adaptées et utilisables en situation professionnelle pour préserver son intégrité physique.</p>	<p>E3 Mise en situation : le candidat est évalué sur sa capacité à se désengager physiquement d'une confrontation violente avec une personne ou un groupe.</p>	<p>Le candidat est évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse pertinente de la situation d'agressivité de la personne ou d'un groupe. • L'adaptation correcte de sa posture physique au vu de la situation d'agressivité observée • Le respect des distances de communication • La capacité à se mettre en situation d'évitement • L'adaptation du regard en fonction de l'agressivité de la personne. • Le déplacement pertinent en

			<p>fonction de l'organisation spatiale du lieu de rencontre avec la/les personnes.</p> <ul style="list-style-type: none">• La capacité à utiliser correctement des objets du lieu de rencontre pour se prémunir d'un acte violent.
--	--	--	--