

Gérer des conflits existants dans le groupe / l'équipe

Descriptif de module

Par souci de lisibilité le présent document est rédigé au masculin, mais s'applique indifféremment aux femmes et aux hommes.

Compétence	La personne candidate gère les conflits existants dans son groupe / équipe de manière appropriée à la situation.
Attestation de la compétence	<p>Examen individuel oral précédé d'un rapport écrit.</p> <p>Il est essentiel de pouvoir démontrer des capacités pratiques à la conduite. Des questions portant sur le savoir théorique pur ne seront pas posées dans ce cadre.</p> <p>Quant à leurs contenus, les modules «Manager un groupe / une équipe», «Communiquer avec le groupe / l'équipe et informer le groupe / l'équipe» comme «Gérer des conflits existants dans le groupe / l'équipe» sont connexes. Pour cette raison il est possible d'apporter la preuve des compétences en les matières</p> <ul style="list-style-type: none">- soit séparément dans un examen pour chaque module,- soit dans un seul examen combinant les trois modules.
Objectifs pédagogiques	<p>La personne candidate:</p> <ul style="list-style-type: none">- reflète de manière critique son propre comportement dans le cas d'un conflit et le corrige de manière appropriée- perçoit les signes révélateurs de conflits dans son groupe / équipe- reconnaît et analyse les causes des conflits dans son groupe / équipe- applique dans son groupe / équipe des comportements et des techniques de gestion positive de conflits appropriées aux situations- transfère les connaissances importantes qu'elle a acquises – comme celles d'autrui – quant à la gestion des conflits dans un groupe / une équipe dans sa propre activité de conduite
Validation	Le module est reconnu par l'Association Suisse pour la Formation des Cadres SVF-ASFC lors d'un examen intermédiaire partiel menant au brevet fédéral de spécialiste de la conduite d'un groupe.
Forme de l'offre	Libre
Contenus	<ul style="list-style-type: none">- comportement (en tant que cadre) en cas de conflits / comportement humain en cas de conflits- gestion du stress dans des situations conflictuelles- signes révélateurs de conflits / perception des symptômes de conflits

- reconnaissance et analyse des causes de conflits
- formes de résolution de conflits
- phases liées à la résolution de conflits
- tactiques de résolution de conflits (éviter, céder, coopérer, persévérer, trouver des consensus, s'imposer)
- techniques de résolution de conflits, solutions win-win
- types de conflits (conflits liés à des questions pratiques, conflits relationnels, conflits d'appréciation, de jugement, conflits liés à des questions de répartition / de partage, conflits de perception, conflits de rôle)
- potentiel positif et négatif des conflits
- conflits et phases liées aux processus de développement de groupe (Forming, Storming, Norming, Performing)
- harcèlement / prévention du harcèlement / mesures à prendre en tant que cadre en cas de harcèlement
- intégration des conflits
- transfert, des connaissances acquises / enseignements importants, et de ceux d'autrui, concernant la gestion de conflits existants dans les groupes / équipes dans les propres activités de conduite au moyen d'un plan d'action

Durée de l'apprentissage

50 heures d'apprentissage dont 25 heures de cours

Validité

pour l'admission à l'examen professionnel
fédéral

5 ans à partir de la réussite du module

Remarques

La durée du temps d'apprentissage est donnée à titre indicatif, c'est une recommandation destinée aux prestataires de services.

La tenue ainsi que la mise à jour d'un journal d'apprentissage sont recommandées.

En matière d'attestation de compétences, font foi:

- les Directives actuelles sur les examens modulaires et l'octroi des attestations de modules propres à la formation des cadres SVF-ASFC
- le fil rouge relatif à l'attestation des compétences concernant les modules en leadership (niveau 1) dans le cadre de la formation des cadres SVF-ASFC.