

## Gestion de conflits

### Descriptif de module

(Annexe 1 à la directive sur l'examen professionnel des spécialistes de la conduite d'un groupe)

Compétence	Les candidates et les candidats gèrent les conflits au sein de leur groupe
Attestation de compétence	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Forme: examen oral individuel (entretien portant sur le comportement) basé sur un rapport écrit envoyé préalablement</li> <li>Les modules Gestion de conflits, Gestion personnelle et Conduite d'une équipe/d'un groupe sont liés quant à leurs contenus. Il est dès lors possible de faire la preuve des compétences relatives à chaque domaine dans un examen combinant les trois modules</li> <li>– Contenu: il est essentiel de pouvoir démontrer ses capacités personnelles. Des questions portant sur le savoir théorique pur ne seront pas posées dans ce cadre. L'évaluation se base sur la description du comportement dans des situations antérieures concrètes</li> </ul>
Objectifs pédagogiques	<p>Les candidates et les candidats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– reconnaissent et analysent les causes de conflits;</li> <li>– perçoivent les signes avant-coureurs de conflits (p. ex. dépassement des limites) dans leur équipe/groupe et prennent les mesures appropriées;</li> <li>– reflètent leur propre comportement en cas de conflit et l'adaptent à la situation;</li> <li>– appliquent des outils de la gestion des conflits appropriés lors de négociations et d'entretiens de conciliation;</li> <li>– sont conscients de l'effet d'actions à caractère manipulateur;</li> <li>– transfèrent les enseignements importants de la gestion des conflits dans leur propre activité de conduite</li> </ul>
Validation	Le module Gestion des conflits est reconnu par l'Association Suisse pour la Formation des Cadres ASFC dans le processus de qualification qui mène au Brevet fédéral de Spécialiste de la conduite d'un groupe
Contenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Propre comportement en cas de conflit / gestion de la critique</li> <li>– Signes révélateurs de conflit (positions et intérêts)</li> <li>– Reconnaissance et analyse des causes et formes de conflits</li> <li>– Formes de résolution de conflits (degrés d'escalade)</li>   <li>– Phases de la gestion de conflit</li> <li>– Gestion du stress en situations conflictuelles</li> <li>– Potentiel positif et négatif des conflits</li> <li>– Dépassement des limites (harcèlement moral, prévention du harcèlement moral mesures de conduite à prendre en cas de</li> </ul>

harcèlement moral, harcèlement moral par un supérieur hiérarchique (bossing), harcèlement ou abus sexuel, discrimination)

- Négociations dans les conflits, conduite de négociations lors de situations conflictuelles
- Transfert des enseignements dans la propre activité de conduite

Durée d'apprentissage recommandée 50 heures

Validité 8 ans à partir de l'obtention de l'attestation de compétence  
pour l'admission à l'examen professionnel fédéral

Remarques La tenue d'un journal d'apprentissage est recommandée.

Pour l'attestation de compétence, font foi:

- le Fil rouge pour les attestations de compétence dans les modules de Leadership au niveau du certificat (niveau 1 de la formation des cadres ASFC)
- les Directives sur les examens modulaires et l'octroi des attestations de modules propres à la formation des cadres ASFC