

Domaine d'approfondissement	Conseiller les membres sur les questions juridiques
Titre	Traiter les situations de conflits en permanence syndicale
Description	<p>Ce module porte sur la gestion de situations de conseil délicates. Sur la base de cas concrets, il permet de s'exercer dans des jeux de rôles.</p> <p>On y approfondit les techniques de conseil et de questionnement, et se penche sur les aspects transculturels. On analyse des situations conflictuelles et utilise des instruments de résolution de conflits à l'occasion d'exercices pratiques. On y apprend à adopter une attitude professionnelle et à gérer des situations pesantes (agressions, violence, etc.)</p>
Le module contribue au développement des compétences opérationnelles suivantes	<p>B1, B2, B4, B5</p> <p>Objectifs :</p> <p>Les participant-e-s</p> <ul style="list-style-type: none"> • examinent d'un œil critique leur rôle et leur attitude en situation de conseil • sont en mesure de mener un entretien de conseil d'une manière précise et structurée • savent identifier les aspects transculturels et de genre dans la communication • sont à même d'utiliser des techniques de communication et de questionnement ciblées, et sont attentifs à la communication non verbale • identifient les étapes de l'escalade d'un conflit • savent utiliser des instruments de résolution de conflits et de gestion du stress • connaissent des outils de gestion de situations pesantes • adoptent une attitude tant professionnelle que respectueuse et empathique
Attestation des compétences	<p>Les participant-e-s tiennent un journal de bord. Ils/Elles y inscrivent les principaux enseignements qu'ils/elles ont tirés du module, notamment des exercices pratiques et des jeux de rôles (4 pages env.).</p> <p>Ils/Elles décrivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la situation initiale, le conflit, les difficultés • leur propre intervention, les instruments utilisés • le résultat de l'évaluation du jeu de rôles, de l'exercice pratique • leurs conclusions personnelles, les connaissances acquises <p>Réflexion :</p> <p>Qu'est-ce qui s'est bien passé, qu'est-ce qui s'est révélé difficile et pourquoi ? Quelles techniques ai-je su appliquer ? Conclusions en vue de futurs entretiens ?</p> <p>Critères d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la limpidité de la présentation et des techniques et instruments appliqués lors de l'entretien • la capacité à mener une réflexion sur soi • l'attitude et le professionnalisme

Contenus	<ul style="list-style-type: none"> • Modèle de consultation • Situations de conseil délicates, situations conflictuelles, études de cas issus de la pratique • Techniques d'entretien et de questionnement, communication non verbale et transculturelle • Étapes de l'escalade d'un conflit • Instruments de résolution de conflits et de gestion du stress • Professionnalisme • Valeurs, clichés et préjugés • Gestion de situations pesantes (agressions, violence, etc.)
Durée de validité de l'attestation des compétences	6 ans
Durée du module	2 jours
Remarques	Ce module fait partie du domaine d'approfondissement de la formation « Conseiller les membres sur les questions juridiques ».