

## Communication

### 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 communiquent avec les membres de leur groupe en s'adaptant à la situation
Attestation de compétence	<ul style="list-style-type: none"><li>– Forme: examen individuel écrit (60 à 90 minutes) et examen de groupe oral (approx. 50 minutes)</li><li>– Contenu: il est essentiel de pouvoir démontrer des compétences de communication pratiques, dans le sens des objectifs pédagogiques qui suivent</li></ul>
Objectifs pédagogiques	Les candidates et les candidats <ul style="list-style-type: none"><li>– connaissent les compétences de base nécessaires en communication et les appliquent en fonction des objectifs à atteindre;</li><li>– exploitent les possibilités de la communication naturelle;</li><li>– emploient les moyens techniques de communication de manière appropriée;</li><li>– se comportent de manière adaptée et claire selon les types d'entretien/de discussion qu'ils mènent;</li><li>– informent en fonction de la mission, par écrit et par oral, de manière appropriée et adaptée aux destinataires;</li><li>– connaissent l'utilité et les limites de la métacommunication, et l'appliquent de manière adaptée à la situation;</li><li>– évaluent les effets des situations interculturelles sur leur propre environnement et utilisent les opportunités qui en résultent;</li><li>– transfèrent les enseignements importants en matière de communication dans leur propre activité de conduite</li></ul>
Validation	Le module Communication 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>– Compétences communicationnelles de base: empathie et écoute active, questionnement efficace, messages «je» versus messages «tu»</li><li>– Communication naturelle: compétence en expression orale, communication para-verbale et non verbale / prise de parole/présence en public</li><li>– Utilisation de divers moyens de communication (téléphone, e-mail, SMS, vidéoconférences ou conférences téléphoniques, réseaux sociaux, etc.)</li></ul>

- Conduite d'un entretien : formes d'entretien, rôles différenciés dans l'entretien, préparation et conduite d'un entretien, règles du feed-back
- Expression écrite et orale, principes de la transmission d'information, obligation d'aller chercher et d'apporter de l'information, information dans une structure hiérarchique / communication interne et externe
- Utilisations possibles et limites de la métacommunication / la métacommunication pour mener une discussion
- Communication interculturelle: enjeux actuels dans les relations avec des représentants de cultures différentes, préjugés et malentendus, stratégies pour la compréhension interculturelle
- Transfert des enseignements dans la propre activité de conduite

Durée d'apprentissage  
recommandée

50 heures

Durée de validité  
pour l'admission à l'examen  
professionnel fédéral

8 ans à partir de l'obtention de l'attestation de compétence

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