

## Communiquer avec son groupe / son équipe et informer son groupe / son 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 communique et négocie avec les membres de son groupe / équipe en tenant compte de la situation, et elle les informe de même.

**Attestation de la compétence** Examen individuel oral précédé d'un rapport écrit.  
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.

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

- soit séparément dans un examen pour chaque module,
- soit dans un seul examen combinant les trois modules.

**Objectifs pédagogiques** La personne candidate:

- connaît les compétences de base nécessaires à la communication et les applique lorsqu'elle communique avec son groupe / équipe (écoute active, questions pertinentes, clarté du discours, messages «je» )
- connaît le sens du feed-back et applique ses règles en tenant compte de la situation lorsqu'elle communique avec son groupe / équipe
- applique de manière appropriée à la situation les principes de la métacommunication lorsqu'elle communique avec son groupe / équipe
- organise et mène avec son groupe / équipe des négociations qui sont appropriées à la situation et aux intérêts en jeu de manière à trouver des solutions acceptables pour toutes les personnes concernées
- informe son groupe / équipe ou des membres de son groupe / équipe en particulier de façon appropriée
- reconnaît, analyse et améliore l'effet de ses signaux verbaux (langage, expression verbale) et non-verbaux
- prépare une présentation de manière systématique, la met en œuvre en tenant compte du groupe cible et analyse son effet sur ce dernier

- transfère dans sa propre activité de conduite les (propres) connaissances acquises / enseignements importants, comme ceux d'autrui, quant à la manière de communiquer, d'informer et de négocier

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

- compétences communicationnelles de base
  - écoute active (attitude / comportement interactifs, utilité de l'écoute active, méthodes: attitude d'ouverture, miroir, description)
  - questions pertinentes (les questions en tant qu'instruments de conduite / questions ouvertes, fermées, concrètes, de raccord, renforçant l'auto-estime / hypothèses)
  - manière de s'exprimer compréhensible (simplicité, concision, clarté)
  - message «je» versus message «tu»
- feed-back (signification du feed-back pour une communication qui mène au succès, règles concernant le feed-back que l'on donne / que l'on reçoit, application du feed-back)
- métacommunication (la métacommunication en tant qu'instrument de conduite dans le processus communicationnel, méthodes, possibilités d'application)
- négociation (situation de négociation, partenaires de la négociation et intérêts de ces derniers, techniques de négociation, conduite et gestion d'un processus de négociation, création de situations win-win)
- informer (l'information comme condition préalable essentielle à la performance du groupe / de l'équipe, rôle de la personne qui informe [émetteur] et de celle qui reçoit l'information [destinataire], préparation appropriée de l'information en fonction des destinataires et principes de la transmission d'information, principes de l'information qu'il faut aller chercher et de l'information que l'on apporte, information transmise vers le haut / le bas et information distribuée de manière horizontale, processus informationnel)
- manière de s'exprimer, effet du (propre) comportement verbal, amélioration du comportement verbal personnel
- signaux non-verbaux (mimiques, gestuelle, langage corporel)

et effet de ces signaux

- présentation (préparation – réalisation – évaluation)
- transfert des enseignements importants en matière de communication, d'information et de négociation dans son propre champ d'activités 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 formation.

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.