

## Communication

### Descriptif de module

(Annexe 1 à la Directive sur l'examen professionnel des spécialistes de la conduite)

Compétence	Les candidats et les candidates communiquent avec les membres de leur équipe/groupe de manière adaptée à la situation.
Preuve de la compétence	<ul style="list-style-type: none"><li>– Forme: examen écrit individuel (60 minutes) et examen oral individuel (15 minutes de préparation, 15 minutes d'examen).</li><li>– Contenu: Il est essentiel de pouvoir démontrer des compétences de communication pratiques allant dans le sens des objectifs pédagogiques qui suivent.</li></ul>
Objectifs pédagogiques	<p>Les candidats et les candidates:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– connaissent les compétences de base de la communication et les appliquent de manière ciblée;</li><li>– exploitent les possibilités d'une communication naturelle;</li><li>– utilisent de manière appropriée les moyens techniques de communication;</li><li>– adoptent un comportement approprié permettant des clarifications en fonction des différentes situations communicationnelles qu'ils/elles rencontrent;</li><li>– en fonction de la mission qui leur incombe, informent le destinataire par écrit et/ou oralement de manière appropriée et adaptée;</li><li>– connaissent l'utilité et les limites de la métacommunication et les appliquent en fonction de la situation;</li><li>– évaluent l'impact des situations interculturelles sur leur propre environnement et exploitent les opportunités qui en découlent;</li><li>– transfèrent des enseignements importants en matière de communication dans leur propre activité de conduite.</li></ul>
Reconnaissance	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'une équipe/d'un groupe.

## Contenus

- Compétences de base de la communication: empathie et écoute active, questionnement pertinent, messages «je» versus messages «tu».
- Communication naturelle: compétences en expression orale, communication para- et non verbale, prise de parole en public.
- Utilisation de divers moyens de communication (téléphone, e-mail, SMS, vidéoconférences/téléconférences, réseaux sociaux, etc.).
- Conduite d'un entretien: formes de l'entretien, rôles différenciés dans l'entretien, préparation et conduite de l'entretien, règles du feedback.
- Expression écrite et orale, principes de la transmission d'informations, aller chercher / apporter des informations, information dans une structure hiérarchique, communication interne et externe.
- Possibilités et limites de la métacommunication, la métacommunication dans la conduite d'un entretien.
- Communication interculturelle: enjeux actuels dans les relations avec des représentant.e.s de différentes cultures, préjugés et malentendus, stratégies pour la compréhension interculturelle.
- Transfert des enseignements dans sa propre activité de conduite.

Temps d'apprentissage  
recommandé

50 heures

Durée de validité du  
module

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

pour l'admission à l'examen  
professionnel

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 (premier niveau de la formation des cadres SVF-ASFC);
- les Directives sur les examens modulaires et l'octroi des attestations de modules qui prévalent dans la formation des cadres SVF-ASFC.