



Federation for **ED**ucation in **EU**rope
Fédération Européenne Des Ecoles



SHARING EDUCATION, SHAPING THE FUTURE



CERTIFICAT DE COMPETENCES

La communication dans les relations
interpersonnelles en situation professionnelle

Certification enregistrée au Répertoire Spécifique des certifications et habilitations par arrêté officiel en date du 14.12.2018, n° 3687.

www.fede.education
version 0220



OING dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe - OING dotée du statut consultatif auprès de la Francophonie
Registre de transparence de l'Union européenne - 313869925841-90 - FEDE, 114 rue du Rhône, Genève, Suisse - RC Genève : CHE-109.997.364



Federation for **ED**ucation in **EU**rope
Fédération Européenne Des Ecoles

La Fédération Européenne Des Écoles - Federation for EDucation in Europe - FEDE

La FEDE est une Organisation Internationale Non Gouvernementale (OING), institution supranationale, créée en Suisse en 1963, dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe et du statut consultatif auprès de la Francophonie.

Elle fédère un réseau international de plus de 500 établissements d'enseignement supérieur et professionnel, dans 35 pays et sur 4 continents qui partagent un projet commun d'excellence académique, d'innovation pédagogique, de recherche scientifique et d'ouverture au monde.

La FEDE délivre plus de 150 diplômes et certificats européens accessibles en français et en anglais, pour certains en plusieurs langues européennes (espagnol, allemand, italien, roumain etc.), du Foundation Degree, Bachelor européen, Mastère européen, MBA européen, jusqu'au DBA Doctorate of Business Administration.

La FEDE rassemble un réseau international de plus de 200 000 personnes.

SOMMAIRE

PRESENTATION	4
Objectifs	4
Valeur ajoutée	4
Métiers / Secteurs	4
Programme	5
Architecture du certificat	5
MODULE 1	6
OPTIMISER L'EFFICACITE DE SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	6
A. Objectifs	6
B. Compétences visées	6
C. Évaluation	6
MODULE 2	8
DEVELOPPER SON INFLUENCE SUR LES AUTRES	8
A. Objectifs	8
B. Compétences visées	8
C. Évaluation	8
MODULE 3	9
GERER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LES RELATIONS INTERPERSONNELLES	9
A. Objectifs	9
B. Compétences visées	9
C. Évaluation	9
RÈGLEMENT	10
CERTIFICAT DE COMPETENCES - GESTION DE PROJET	10
A. Dispositions générales	10
B. Référentiel du Certificat de compétences Gestion de Projet	10
C. Modalités de préparation	10
D. Conditions de délivrance	10
E. Calendrier des évaluations	10

PRESENTATION

Certification enregistrée au Répertoire Spécifique des certifications et habilitations par arrêté officiel en date du 14.12.2018, n° 3867.

Certification inscrite à la liste nationale des formations éligibles au CPF (LNI). Code CPF : 290168.

Objectifs

La communication a pris une place prépondérante dans l'entreprise. Communiquer efficacement avec les autres est déterminant.

Cette certification par la transmission d'outils, techniques et méthodes, permet d'adapter ses stratégies de communication au profil de son interlocuteur. Il s'agit de développer une communication plus assertive et impactante sur les autres et de mieux appréhender et traiter les situations difficiles.

Le développement de cette compétence favorise une meilleure compréhension des interactions et des messages et améliore ainsi la cohésion, la coopération, l'efficacité et la performance de l'organisation.

Valeur ajoutée

Recherchées par les différentes organisations, cette compétence tend à permettre une évolution professionnelle et salariale de l'individu la possédant.

La transversalité de cette compétence, favorise la mobilité professionnelle interne ou externe à l'entreprise en concourant à améliorer la communication dans les équipes. Elle donne les clés pour développer une communication performante, en interprétant le verbale et le non verbal, qui permettent d'ajuster la communication en conséquence.

Les compétences développées permettent des relations professionnelles de qualité.

Métiers / Secteurs

- Accueil
- Gestion
- Commerce
- Coordinateur
- Producteur et organisateur d'évènements
- Manager
- Consultant

Programme

La formation s'étale de 1 à 15 jours en fonction du niveau du candidat et de ses objectifs. La durée est également fonction de son environnement professionnel, de ses qualifications et de son parcours personnel.

La formation est dispensée sous la forme de 3 modules suivis en continu ou discontinu. La pédagogie privilégie les séquences participatives mobilisant l'interactivité, la prise d'initiative et l'esprit critique (mises en situations professionnelles, étude de cas, auto-positionnement...).

Des séminaires peuvent être programmés en inter ou intra entreprise, suivis en présentiel ou en distanciel selon la situation personnelle ou professionnelle (géographique, mobilité, handicap, disponibilité...) du candidat.

Architecture du certificat

Modules
<p>Module 1 Optimiser l'efficacité de sa communication interpersonnelle</p>
<p>Module 2 Développer son influence sur les autres</p>
<p>Module 3 Gérer les situations difficiles dans les relations interpersonnelles</p>

MODULE 1

OPTIMISER L'EFFICACITE DE SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

A. Objectifs

Ce module permet aux apprenants de mettre en œuvre un mode de communication adapté aux différents profils comportementaux et de développer la qualité de ses relations interpersonnelles.

B. Compétences visées

À l'issue de la formation, les apprenants doivent être capables :

- De mettre en œuvre un mode de communication adapté aux différents profils comportementaux, c'est-à-dire :
 - D'analyser les différentes clés de compréhension de soi, les forces et les axes d'amélioration de sa communication pour mobiliser ses ressources personnelles et bâtir une communication efficace.
 - De repérer les caractéristiques de chaque type de personnalité pour développer et ajuster son propre mode de communication interpersonnelle.
 - De recenser les besoins psychologiques de ses interlocuteurs pour appréhender leurs sources de motivation et répondre à leurs attentes de façon adaptées.
 - D'utiliser les canaux de communication adaptés à l'interaction et à l'interlocuteur pour favoriser une meilleure compréhension de l'échange.
 - De conduire des entretiens en tenant compte des différents types de personnalités pour établir la relation et se synchroniser avec son interlocuteur
- Développer la qualité de ses relations interpersonnelles, c'est-à-dire :
 - D'adopter une attitude positive et coopérative pour établir des relations interpersonnelles constructives et durables.
 - De développer sa flexibilité relationnelle en tenant compte des différences de ses interlocuteurs pour développer des relations interpersonnelles de qualité.
 - D'utiliser les techniques d'écoute active, de communication et de questionnement pour stimuler l'émergence d'idées créatives et accroître la qualité de l'échange.
 - D'utiliser les techniques de perception des messages implicites et non-verbalisés dans sa communication pour mieux cerner les intentions et les besoins non formulés.
 - D'accompagner son interlocuteur en zone de confort pour favoriser l'authenticité de l'échange.
 - D'utiliser les outils de compréhension du langage verbal et non verbal pour maintenir la fluidité de l'interaction.

C. Évaluation

L'évaluation des connaissances, des aptitudes et des compétences pour le Module 1 « Optimiser l'efficacité de sa communication interpersonnelle » s'effectue en cours de formation sous la forme d'un jeu de rôle sur la conduite d'un entretien avec soutenance orale.

La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle

Il est tout d'abord demandé au candidat de préparer son entretien en identifiant les différentes clés de compréhension de soi, ses forces et ses axes d'amélioration lui permettant de s'interroger sur son développement et sa communication.

Puis, il lui est demandé de conduire un entretien. Un autre candidat jouera le rôle de l'interlocuteur. Un scénario leur sera remis en amont détaillant les modalités de l'entretien.

Enfin, il est interrogé à l'oral sur le feed-back de l'entretien, le type de personnalité de son interlocuteur, sa perception de l'interaction, sur ses forces et les obstacles pouvant freiner son développement, sur les stratégies de communication mises en place et les techniques utilisées.

MODULE 2

DEVELOPPER SON INFLUENCE SUR LES AUTRES

A. Objectifs

Ce module permet aux apprenants de développer leur leadership et de maîtriser les techniques de persuasion.

B. Compétences visées

À l'issue de la formation, les apprenants doivent être capables :

- De transmettre ses messages avec conviction pour susciter l'adhésion chez son interlocuteur.
- De développer une dynamique positive dans ses interactions avec les autres, en utilisant les différents leviers de la motivation pour influencer leur attitude de manière constructive.
- De développer la congruence entre la communication verbale et non verbale pour permettre l'authenticité et la crédibilité des messages transmis.
- D'utiliser les techniques d'imagerie mentale pour permettre à son interlocuteur de visualiser le message et de s'engager émotionnellement.
- De convaincre avec assertivité en démontrant une écoute et un respect de l'avis de son interlocuteur pour l'amener à réfléchir sur une autre perception.

C. Évaluation

L'évaluation des connaissances, des aptitudes et des compétences pour le Module 2 « Développer son influence sur les autres » s'effectue en cours de formation, sous la forme d'une présentation sur une thématique choisie avec soutenance orale.

Il est demandé au candidat de réaliser une présentation orale sur une thématique qu'il aura choisie. Il sera ensuite challengé à l'oral sur sa présentation.

MODULE 3

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LES RELATIONS INTERPERSONNELLES

A. Objectifs

Ce module permet aux apprenants de maîtriser les techniques de prévention et de médiation permettant de gérer les situations difficiles dans les relations interpersonnelles.

B. Compétences visées

À l'issue de la formation, les apprenants doivent être capables :

- De gérer ses propres émotions en situation de stress pour maîtriser son comportement.
- De détecter les premiers signes d'une situation difficile naissante pour réagir rapidement en apportant des actions correctives adaptées.
- De traiter les désaccords de façon objective et constructive pour maintenir la qualité relationnelle.
- D'analyser les situations de conflits interpersonnels en identifiant le contexte, les obstacles à la communication et les différentes personnalités des parties prenantes pour mieux les prévenir et les traiter.
- D'utiliser les techniques de prévention et de médiation pour désamorcer les conflits et maintenir la cohésion entre les individus.

C. Évaluation

L'évaluation des connaissances, des aptitudes et des compétences pour le Module 3 « Gérer les situations difficiles dans les relations interpersonnelles » s'effectue en cours de formation sous la forme d'un jeu de rôle sur une gestion de situation interpersonnelle difficile avec soutenance orale.

Il est demandé au candidat d'intervenir dans une situation difficile entre deux collaborateurs, joués par deux autres candidats. Il leur sera remis au préalable un scénario précisant le contexte et les causes de la situation.

A l'oral, le candidat sera interrogé sur ses émotions, sur son analyse et sa gestion de la situation.

RÈGLEMENT

CERTIFICAT DE COMPETENCES - GESTION DE PROJET

A. Dispositions générales

Art. 1 - Le Certificat de compétences La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle est délivré par le Centre Européen des Examens de la Fédération Européenne Des Ecoles. Il atteste que son titulaire a acquis les connaissances, capacités et compétences telles que visées dans le présent référentiel.

B. Référentiel du Certificat de compétences Gestion de Projet

Art. 2 - Le programme du Certificat de compétences La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle comprend quatre modules thématiques permettant d'obtenir les connaissances, capacités et compétences telles que visées dans le référentiel. Les enseignements et les évaluations correspondantes peuvent être en français et/ou en anglais.

Art. 3 - Le référentiel fixe les compétences visées et les modalités d'évaluation.

C. Modalités de préparation

Art. 4 - Le Certificat de compétences La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle est préparé au sein d'un établissement membre de la FEDE, en formation continue. Avant de valider son inscription, chaque participant bénéficie d'un entretien oral de positionnement organisé par l'établissement, pour vérifier l'adéquation de ses attentes et de son projet professionnel avec le contenu de la certification et la durée de la formation.

Art. 5 - Pour se présenter aux évaluations les apprenants doivent :

Sur le plan administratif :

- être inscrit ou avoir été inscrit dans un établissement d'enseignement membre de la FEDE ;

ET

- être inscrit auprès de la FEDE en vue de l'obtention du Certificat de compétences La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle ;

Sur le plan financier :

- s'être acquitté auprès de la FEDE des droits non sécables d'inscription et d'évaluation, quel que soit le nombre de modules présentés, et exigés au moment de l'inscription, fixés forfaitairement à 90 €.

D. Conditions de délivrance

Art. 6 - Le Certificat de compétences La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle est délivré par un Jury attestant d'une part de la validation de chacun des quatre modules de formation et d'autre part de la maîtrise par le candidat des capacités, compétences, savoir et savoir-faire constitutifs des modules développés dans le référentiel de formation du diplôme. Le jury de certification doit être composé de trois personnes : le formateur référent qui accompagne les participants tout au long de la formation, deux personnes extérieures à la formation appartenant au monde de l'entreprise ou de la formation.

Art. 7 - Toute fraude, tout plagiat, toute tentative de fraude ou de plagiat dûment constatée correspond à un échec à l'évaluation concernée.

Art. 8 - L'établissement tient à disposition de la FEDE le descriptif complet du contenu et de l'organisation de la formation et des évaluations.

E. Calendrier des évaluations

Art. 9 - Les évaluations des trois modules sont réalisées en cours de formation. Elles s'organisent selon l'organisation propre à chaque établissement.



SHARING
EDUCATION
SHAPING
THE FUTURE



Federation for **ED**ucation in **EU**rope
Fédération Européenne Des Ecoles
www.fede.education



INGO holding participatory status with the Council of Europe
OING dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe
INGO holding consultative status with La Francophonie
OING dotée du statut consultatif auprès de La Francophonie

FEDE - Rue du Rhône, 114 - 1204 Genève - SUISSE
www.fede.education - fede@fede.education

Adresse: Résidence DRARGA Appt N°61, 4ème étage,
Avenue Yaacoub El Mansour, Gueliz, 40000 -Marrakech
Fixe: +212 524 43 87 68 / Whatsapp: +212 625 88 17 53
Email: contact@mmgschool.education