

## Maîtriser sa communication en situation professionnelle

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse : ■ **Tous secteurs publics ou privés et domaines d'activités où la communication orale et les relations humaines interviennent**

Communiquer en faisant des demandes claires, dans le respect et l'intérêt de chacun, en évitant les incompréhensions et tensions & savoir communiquer dans les situations difficiles.

Code(s) NAF : **82.30Z**, **85.42Z**, **71.12B**, **65.12Z**, **85.10Z**

Code(s) NSF : **413**

Code(s) ROME : **K2112**, **M1301**, **M1203**, **M1503**, **M1502**

Formacode : **15034**

Date de création de la certification : **03/06/2018**

Mots clés : **Prise de parole**, **Communication orale**, **Développer une communication orale**, **Ressources Humaines**

### Identification

Identifiant : **3920**

Version du : **07/11/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [Souffrance au travail en cause les conflits entre collègues et l'épuisement relève une étude](#)
- [Communication et reconnaissance](#)
- [Gestion des émotions et le leadership](#)
- [Confiance et bienveillance au travail CNAM](#)

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

La compétence de « Maîtriser sa communication en situation professionnelle » est un enjeu important pour développer l'efficacité professionnelle des individus en situation de communication avec les autres pour travailler dans une dynamique d'équipe.

Cette certification apporte les compétences pour gérer avec réussite sa communication dans toutes les situations professionnelles. Ceci afin d'augmenter efficacité et qualité de vie au travail.

Dans le monde professionnel il est indispensable de savoir communiquer avec confiance et assurance, renvoyer une image crédible, gérer les désaccords avec diplomatie, susciter l'adhésion, décrypter son interlocuteur et adapter sa communication, prendre du recul dans des situations internes ou externes à l'organisation.

Cette certification s'adresse aux personnes qui souhaitent savoir tirer bénéfice de toutes situations et être expertes en communication dans toutes les situations de leur vie professionnelle.

En travaillant la confiance en soi, la diplomatie et comment communiquer dans une situation difficile. Le bénéfice est d'être en capacité de maintenir toujours de bonnes relations avec les autres.

Cette certification vise à l'acquisition de compétences en communication afin de garantir la performance

opérationnelle des personnes en situation professionnelle. La certification permet l'acquisition d'outils et de méthodes nécessaires à :

Garantir une posture professionnelle pour les personnes en situation de communication.  
S'exprimer avec professionnalisme en toutes situations.  
Développer ses compétences relationnelles.  
Fédérer et motiver son entourage pour gagner du temps et atteindre ses objectifs.  
Prendre du recul sur les situations difficiles.

## *Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP*

- Aucun

### *Descriptif général des compétences constituant la certification*

S'exprimer de façon claire et concise, pour faciliter la compréhension des informations communiquées.  
Motiver son entourage professionnel, pour créer une dynamique dans les actions, aussi bien en face à face que lors de réunions.  
Exploiter sa communication non verbale et para verbale, savoir mobiliser sa posture, sa gestuelle, sa voix, son regard, les expressions du visage pour développer sa communication.  
Projeter une image de confiance, compétence et professionnalisme dans chaque situation professionnelle, pour favoriser les dialogues.  
Analyser et prendre du recul sur les situations de communication et gérer son stress, ses émotions.  
Utiliser la reconnaissance et les félicitations, pour motiver son entourage professionnel et obtenir de meilleurs résultats individuels et collectifs.  
Maintenir une dynamique positive auprès des autres, pour créer une atmosphère propice au travail d'équipe et donc favorable à de meilleurs résultats.  
Savoir utiliser l'écoute active pour faciliter la réception du message.  
Communiquer avec bienveillance en réunion ou en face à face en engageant son auditoire, pour inspirer et obtenir des résultats dans les changements envisagés.  
S'adapter aux différents contextes pour interagir efficacement avec les autres.  
Mieux se connaître : dans ses modes de fonctionnement, dans ses forces et faiblesses, en tant que personne et dans sa fonction professionnelle.  
Savoir communiquer dans les situations difficiles et éviter les conflits.  
Communiquer dans le respect et l'intérêt de chacun, en évitant ou en gérant les incompréhensions et tensions.

### *Modalités générales*

21 heures.

Organisation : 3 modules de 7 heures en 3 journées intensives.

Et la lecture de livres référence et d'approfondissement.

La progression se déroule au travers de trois modules :

- Les fondamentaux de la communication.
- Exploiter sa communication verbale, para et non verbale.
- Développer ses qualités relationnelles et prendre du recul sur les situations difficiles pour éviter les conflits.

Pédagogie : alternance avec des exposés théoriques et des exercices pratiques - essentiellement basé sur des mises en situation collectives avec coaching individualisé en présentiel - renforcé par du coaching individualisé lors de présentations

Public visé par la certification

Tous publics

filmées et un feedback constructif vidéo.

Certains exercices (le corps et la communication) sont basés sur les techniques du théâtre.  
Analyse d'extraits de vidéos.

## *Liens avec le développement durable*

Aucun

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

Cette certification permet d'optimiser l'employabilité des collaborateurs dans différents domaines d'activités dans la mesure où permet d'accroître son efficacité relationnelle en toutes circonstances et plus particulièrement dans les situations de communication professionnelle à fort enjeu, en face à face ou en groupe.

Etre perçu comme une personne diplomate à qui il est facile de demander conseils.

Gérer son stress, ses émotions la pression et les soucis, en sachant prendre du recul et relativiser dans les situations délicates.

Sécuriser son parcours professionnel afin de moins subir les contraintes.

Accroître sa communication orale avec sa hiérarchie, au sein de son équipe ou en situation duelle dans différentes circonstances afin de pérenniser son emploi ou développer son employabilité.

Favoriser une ambiance confortable au sein de son équipe en développant une communication bienveillante et inspirante.

S'ouvrir de nouvelles perspectives d'évolution et de carrière en démontrant sa capacité d'adaptation en réunion par exemple.

Mieux se connaître : dans ses modes de fonctionnement, dans ses forces et faiblesses, en tant que personne et dans sa fonction professionnelle.

### *Pour l'entité utilisatrice*

Avoir un collaborateur motivé et confiant qui sait entraîner les autres, et sur qui compter.

Avoir des collaborateurs à l'écoute de leur équipe, de leurs clients.

Créer ou maintenir une ambiance chaleureuse propice au travail d'équipe et à la motivation.

Avoir des collaborateurs qui savent mieux reconnaître les autres (collaborateurs, clients) dans leurs modes de fonctionnement, dans leurs forces et faiblesses en tant que personne et dans leur fonction professionnelle.

Avoir des collaborateurs qui savent adapter leur communication à autrui, qui sont perçus comme des personnes diplomates, pour faire passer des messages constructifs pour le bien collectif.

Accroître la performance d'un service, ou de son entité en ayant un collaborateur à l'aise dans sa communication et qui peut faire la promotion de son service par des présentations orales à l'extérieur. Plus d'assurance et de bienveillance dans sa communication orale, donc de meilleurs résultats et par conséquent potentiellement une/des ouvertures de poste créatrices d'emploi.

Développer un esprit d'équipe, source de motivation collective et d'envie de réussir collectivement, permet potentiellement de générer des emplois additionnels.

## Evaluation / certification

### *Pré-requis*

Aucun pré-requis formalisé en termes de certification, diplôme, ou formation.

Cependant les personnes doivent être motivées et accepter de se remettre en question dans leurs habitudes de travail.

### *Compétences évaluées*

### Centre(s) de passage/certification

- Boite en Scène 10 cité d'aleth 35000 RENNES

Par rapport à leur fonction actuelle, leur expérience, et leur évolution potentielle, les candidats sont évalués sur les points suivants :

Acquérir les clés pour une communication interpersonnelle positive et favoriser une communication bienveillante, diplomate et positive pour créer une atmosphère propice au travail d'équipe.

Renforcer les principes pour une communication efficace en situation duelle ou en groupe pour faire passer son message avec sérénité.

Projeter une image de confiance, compétence et professionnalisme dans chaque situation professionnelle, pour favoriser les dialogues et inspirer confiance.

S'exprimer de façon claire et concise pour faciliter la compréhension des messages et éviter les incompréhensions.

Motiver son entourage professionnel, pour créer une dynamique dans les actions, aussi bien en face à face que lors de réunions.

Faire changer d'attitude un interlocuteur négatif ou résistant pour augmenter son niveau de performance ou pour fluidifier un travail de groupe.

Prendre du recul sur les situations difficiles pour éviter ou mieux gérer les conflits ou les désaccords.

Appréhender les différents types de stress et identifier les caractéristiques de chaque état pour adapter sa communication à son interlocuteur ou apporter des solutions constructives et lucides.

Décrypter son interlocuteur pour mieux anticiper ses réactions et adapter sa communication.

S'adapter aux différents contextes et gagner en sens de la répartie pour interagir efficacement et sereinement avec les autres.

Adopter l'écoute active en donnant de l'espace aux autres participants pour s'exprimer. A maintenir une communication positive malgré des imprévus situationnels.

Mobiliser sa posture, sa gestuelle, sa voix, son regard, les expressions du visage pour mieux faire passer ces messages.

Dépasser les difficultés personnelles (Trac, rougissement, voix inappropriée, blocage...) éprouvées dans la communication pour être plus performant et rester positif.

*Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

Aucun

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle :** non

Matérialisation officielle de la certification :

Remise d'un certificat de compétences en support papier envoyé par courrier au candidat

### Plus d'informations

#### *Statistiques*

Nombre de personnes formées : 7

#### *Autres sources d'information*

<https://boite-en-scene.fr/formations-2/>