

Communiquer en situation à enjeux K2 DEVELOPPEMENT

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DE L'ÉVALUATION FINALE		
	<p>La Certification Communication et Leadership s'adresse à un public de professionnels ayant un niveau de responsabilités auprès d'équipe ou de responsabilités dans le pilotage d'un projet professionnel, ayant à exercer dans un contexte professionnel à forts enjeux qui peuvent se décliner sur 3 types d'enjeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'enjeu de positionnement ou identitaire : Il s'agit pour le professionnel de défendre sa marque, ou son statut. L'enjeu est le fait d'engager sa propre image ou celle de la marque qu'il représente et de se positionner dans la relation. • L'enjeu d'influence : Il s'agit pour le professionnel de développer sa capacité à faire adhérer à ses idées, à ses projets grâce une communication à fort impact et un déploiement de son leadership auprès de ses collaborateurs ou de ses clients. Cet enjeu est stratégique pour réussir le pilotage de ses équipes et les fédérer autour d'une vision commune. • L'enjeu relationnel : Il s'agit pour les professionnels de réussir à créer un terrain d'échange et de dialogue avec les collaborateurs ou les partenaires. Cet objectif est un enjeu fort car il permet d'ancrer des relations durables de qualité et de confiance avec son entourage professionnel. <p>Pour les personnes en situation de handicap, un entretien avec le référent de K2 Développement sera proposé en amont, afin d'adapter si besoin les conditions d'accès et de suivi de la formation ainsi que la réalisation de l'évaluation pour la certification (matériel adapté, délai supplémentaire.)</p>	
RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	<p>- Une évaluation finale certificative par le jury</p> <p>En évaluation finale :</p>	

Communiquer en situation à enjeux K2 DEVELOPPEMENT

	<p>Le candidat présente à l'oral devant un jury le cas d'une situation professionnelle à enjeux choisie et vécue par lui. Il explique le contexte, l'importance du résultat attendu pour lui. Il est attendu du candidat qu'il démontre comment il a géré la situation, quelles techniques et attitudes ont été utilisées, ce qu'il a fait de différent par rapport à ce qu'il faisait avant la formation. Il détaille le résultat obtenu et le bénéfice pour lui et pour son entreprise.</p> <p>Exemples de situations professionnelles à enjeux : Evolution du périmètre des responsabilités, évolution de poste (enjeu identitaire ou de positionnement), amélioration des relations/fluidification de la communication dans son équipe, intégration d'un nouveau collaborateur (enjeu relationnel), déploiement de nouveaux process, changement de stratégie d'entreprise ou de services (enjeu d'influence).</p>	
<p>C1. Analyser le contexte et les enjeux de la situation professionnelle dans laquelle des messages importants doivent être transmis et pris en compte en identifiant les parties prenantes concernées, les difficultés pouvant intervenir afin de choisir le style de communication à emprunter en vue d'atteindre l'objectif fixé.</p>	<p>En évaluation finale Le candidat présente à l'oral le contexte de la situation professionnelle suscitant un enjeu.</p> <p>Il détaille les arguments spécifiques qu'il utilise pour atteindre ses objectifs dans ce contexte.</p>	<p>Cr1.1. Le contexte de la situation professionnelle est correctement décrit, ainsi que les parties prenantes concernées : fonctions / profils / attentes.</p> <p>Cr1.2. Le candidat annonce un plan d'action pour résoudre une problématique professionnelle identifiée.</p> <p>Cr1.3. Le candidat exprime les arguments spécifiques qu'il utilise pour atteindre ses objectifs.</p>
<p>C2. Communiquer des messages destinés à être entendus, compris et pris en compte, dans le cadre d'une situation à enjeux, en faisant preuve de leadership et d'assertivité, pour motiver et fédérer ses interlocuteurs et les engager dans l'action.</p>	<p>En évaluation finale Le jury va examiner comment le candidat traduit ses qualités de leader au travers de son intervention / de l'expérience professionnelle décrite et des résultats obtenus.</p>	<p>Cr2.1. Le candidat inspire confiance et légitimité par sa communication non verbale, une aisance manifestée par son enthousiasme /le maintien du contact visuel avec l'auditoire/ une gestuelle appropriée et proportionnée / stabilité et ancrage.</p> <p>Cr2.2. Pour que le message soit compris et pris en compte, le candidat s'affirme avec tact, bienveillance et diplomatie : il pose des questions plutôt que d'émettre des vérités, manifeste sa capacité à se remettre en question, fait preuve de reconnaissance,</p>

Communiquer en situation à enjeux K2 DEVELOPPEMENT

		mentionne des points d'amélioration plutôt que des erreurs. Utilise une approche positive pour influencer et faire progresser l'entourage.
<p>C3. Créer un lien de proximité par une posture empreinte de bienveillance et d'empathie en projetant une image de confiance afin de construire sur son propre capital de sympathie et de crédibilité pour favoriser une transmission efficace des messages et une réduction des résistances de l'auditoire.</p> <p>Ecouter activement et positivement son interlocuteur pour identifier les caractéristiques et les profils des personnes en situation de handicap afin d'adapter sa communication et favoriser leur intégration.</p>	<p>En évaluation finale</p> <p>Le candidat illustre face au jury sa capacité à créer une relation de confiance avec son interlocuteur.</p>	<p>Cr3.1. Le candidat est souriant et réussit à se faire apprécier par son auditoire. Il gagne la coopération.</p> <p>Cr3.2. Il communique avec énergie et dynamisme, son message est percutant et il capte l'attention de l'auditoire dès les premières minutes. Le candidat étaye son discours par des faits et des arguments ; il permet ainsi d'accroître sa crédibilité et convaincre son auditoire.</p> <p>Cr3.3. Le candidat sait identifier les handicaps visibles ou invisibles de son interlocuteur et utilise avec aisance les canaux de communication adaptés en fonction de la pathologie rencontrée. (Mobilité réduite, malvoyance, déficience auditive, trouble de déficit de l'attention...)</p>
<p>C4. Gérer les situations de communication difficiles en prenant en compte les sources de conflits, les enjeux, les motivations des différents interlocuteurs, en considérant le jeu de rapports de force avec objectivité et recul, tout en maîtrisant son propre stress, afin de communiquer avec conviction des solutions constructives.</p>	<p>En évaluation finale</p> <p>Le candidat est mis en situation de désaccord par l'examineur. Il/elle est évalué(e) sur sa capacité à gérer ce conflit.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comment le candidat accueille-t-il les objections ➤ Réussit-il à poursuivre son message ? ➤ Convainc-t-il ? 	<p>Cr4.1. Le candidat sait identifier les premiers signes de difficultés sans agressivité et en prenant en considération le ressenti négatif, il laisse la parole à l'interlocuteur et préserve ainsi la qualité relationnelle.</p> <p>Cr4.2. Le candidat fait preuve à la fois de diplomatie et d'assertivité dans la contradiction. Il accueille les objections de façon amicale, garde les lignes de communication ouvertes (en n'utilisant pas les mots Mais/cependant/ néanmoins qui peuvent bloquer le dialogue). Le candidat sait gérer ses émotions : ne montre pas de signes de déstabilisation dans son attitude (ne baisse pas le regard, a un débit de parole régulier, a un bon ancrage des pieds), ne montre pas son accord ou son désaccord (visage neutre, non fermé, non crispé),</p>

**Communiquer en situation à enjeux
K2 DEVELOPPEMENT**

		<p>Cr4.3. Le candidat rétablit la situation de façon à reprendre le fil de sa présentation dans des conditions apaisées et propices à la réécoute des collaborateurs/auditoire.</p>
--	--	--