

La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

Transverse : ■ **Tous domaines et secteurs d'activités appartenant au public ou privé.**

Code(s) NAF : **86.10Z**, **84.21Z**, **69.10Z**, **47.19A**,
13.30Z

Code(s) NSF : **413**, **315**, **320**

Code(s) ROME : **M1302**, **M1701**, **M1503**

Formacode : **15004**

Date de création de la certification : **04/06/1963**

Mots clés : **relations humaine**, **conflits**, **communication**,
DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL

Identification

Identifiant : **3867**

Version du : **20/12/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

- [Apprendre à communiquer efficacement avec les autres](#)
- [L'importance du langage non verbale dans la communication interpersonnelle](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Communiquer efficacement avec les autres est déterminant pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

En effet, la communication a pris une place prépondérante dans l'entreprise et le développement de cette compétence est essentiel pour favoriser une meilleure compréhension des interactions et des messages et améliorer ainsi la cohésion, la coopération, l'efficacité et la performance de l'organisation.

A travers la transmission de nombreux outils, techniques et méthodes, cette certification « Développer une communication performante dans ses relations interpersonnelles en situation professionnelle » permet d'optimiser sa communication interpersonnelle, d'adapter ses stratégies de communication au profil de son interlocuteur, de développer une communication plus assertive et impactante sur les autres et de mieux appréhender et traiter les situations difficiles.

Cette compétence offrira aux certifiés, salariés en poste ou demandeurs d'emplois, un avantage certain sur le marché de l'emploi en voyant leur flexibilité relationnelle renforcée.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Néant

Descriptif général des compétences constituant la certification

1. Optimiser l'efficacité de sa communication interpersonnelle

Mettre en oeuvre un mode de communication adapté aux différents profils comportementaux

Public visé par la certification

Tous publics

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.

Repérer les caractéristiques de chaque type de personnalité pour développer et ajuster son propre mode de communication interpersonnelle.

Recenser les besoins psychologiques de ses interlocuteurs pour appréhender leurs sources de motivation et répondre à leurs attentes de façon adaptées.

Utiliser les canaux de communication adaptés à l'interaction et à l'interlocuteur pour favoriser une meilleure compréhension de l'échange.

Conduire des entretiens en tenant compte des différents types de personnalités pour établir la relation et se synchroniser avec son interlocuteur

Développer de la qualité de ses relations interpersonnelles

Adopter une attitude positive et coopérative pour établir des relations interpersonnelles constructives et durables.

Développer sa flexibilité relationnelle en tenant compte des différences de ses interlocuteurs pour développer des relations interpersonnelles de qualité.

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.

Utiliser les techniques de perception des messages implicites et non-verbalisés dans sa communication pour mieux cerner les intentions et les besoins non formulés.

Accompagner son interlocuteur en zone de confort pour favoriser l'authenticité de l'échange.

Utiliser les outils de compréhension du langage verbal et non verbal pour maintenir la fluidité de l'interaction.

2. Développer son influence sur les autres

Transmettre ses messages avec conviction pour susciter l'adhésion chez son interlocuteur.

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.

Développer la congruence entre la communication verbale et non verbale pour permettre l'authenticité et la crédibilité des messages transmis.

Utiliser les techniques d'imagerie mentale pour permettre à son interlocuteur de visualiser le message et de s'engager émotionnellement.

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.

3. Gérer les situations difficiles dans les relations interpersonnelles

Gérer ses propres émotions en situation de stress pour maîtriser son comportement.

Détecter les premiers signes d'une situation difficile naissante pour réagir rapidement en apportant des actions correctives adaptées.

Traiter les désaccords de façon objective et constructive pour maintenir la qualité relationnelle.

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.

Utiliser les techniques de prévention et de médiation pour désamorcer les conflits et maintenir la cohésion entre les individus.

Modalités générales

La formation est dispensée en continue et en inter ou en intra.

La formation est dispensée en 3 modules pour une durée allant de 63 heures à 105 heures en fonction du niveau de l'apprenant et de ses objectifs.

Module 1 : Optimiser l'efficacité de sa communication interpersonnelle, de 21 heures à 35 heures.

Module 2 : Développer son influence sur les autres, de 21 heures à 35 heures.

Module 3 : Gérer les situations difficiles dans les relations interpersonnelles, de 21 heures à 35 heures.

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

La certification « *La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle* » permet aux individus ; demandeurs d'emplois ou salariés, d'améliorer leur efficacité professionnelle en perfectionnant leur communication interpersonnelle. Ils développent ainsi fortement leur employabilité et bénéficient d'un parcours professionnel plus assuré.

En effet, cette compétence délivre toutes les clés leur permettant de développer une communication performante en interprétant plus justement les informations verbales et non verbales émises par leur interlocuteur, en ajustant leur communication et ainsi accroître la qualité de leurs échanges.

Pour l'entité utilisatrice

Cette certification « *La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle* » assure aux entités utilisatrices :

- Une meilleure compréhension dans les échanges internes et externes (entre collaborateurs, services, fournisseurs, clients).
- Un développement de la qualité des relations professionnelles.
- Une amélioration de la cohésion et de la coopération dans les échanges.
- Une meilleure performance de l'organisation.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun prérequis mais une première expérience professionnelle d'au moins un an est appréciée ainsi qu'une appétence à la communication.

Compétences évaluées

Toutes les compétences sont évaluées.

Centre(s) de passage/certification

- Centre européen des examens de la fédération européenne des écoles (CDE FEDE France)

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

N/A

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences

Plus d'informations

Statistiques

Depuis 1963, environ 600 apprenants par an.

Autres sources d'information

<http://www.fede.education>

https://www.fede.education/wp-content/uploads/2018/04/Fiche-certificat_D%C3%A9velopper-une-communication-interpersonnelle-en-situation-professionnelle.pdf