

Domaine obligatoire	
Titre	Communication efficace et adaptée à la situation
Description	La compétence communicationnelle fait partie des qualifications de base du secrétaire syndical ou de la secrétaire syndicale. Elle s'avère indispensable dans différentes situations : par exemple discussions avec des militant-e-s ou des employeurs/-euses, entretiens de recrutement, assemblées de membres ou au sein de sa propre équipe de travail. Qu'ils soient écrits ou verbaux, les messages et argumentaires nécessitent une préparation ciblée sur le contexte de communication spécifique. Des exemples de cas et des exercices pratiques permettront aux participant-e-s de s'y exercer et de développer une démarche de communication réflexive.
Ce module contribue au développement des compétences opérationnelles suivantes	<p>A5, A6, B4, C2, C7, C8, D3, E3, F2, F8, H2, H10</p> <p>Objectifs :</p> <p>Les participant-e-s</p> <ul style="list-style-type: none"> • savent mettre en œuvre de manière appropriée les principes de base de la communication dans leur pratique professionnelle et sont capables d'analyser leur manière de communiquer • sont sensibilisé-e-s à la communication non verbale et transculturelle et connaissent les principes de la communication non violente • savent gérer les agressions verbales • sont en mesure d'utiliser les instruments de la communication écrite et orale en adéquation avec la situation, tant pour la communication interne qu'externe • sont capables de formuler et de transmettre des contenus complexes d'une manière simple et claire, par écrit et verbalement • sont en mesure d'adapter leur argumentation à la personne ou au groupe cible • sont sensibilisé-e-s à la problématique de l'illettrisme
Attestation des compétences	<p>Mise en pratique documentée :</p> <p>Compte rendu descriptif, sous forme de journal de bord (minimum 4 pages, maximum 8 pages), d'une discussion menée dans le cadre professionnel ou d'un jeu de rôles interprété dans le cadre du module (avec des militant-e-s, membres potentiels, supérieur-e-s hiérarchiques, employeurs, etc.).</p> <p>Sont à décrire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexte de départ • Type et but de la discussion • Préparation (éventuellement outils de présentation, supports visuels, etc.) • Déroulement de la discussion, thèmes abordés • Techniques utilisées (écoute active, techniques de questionnement, langage corporel) • Position/attitude et rôle personnels • Réactions des interlocuteurs et interlocutrices • Ambiance de discussion <p>Réflexion critique :</p> <p>Qu'est-ce qui était bien ? Quelles difficultés ai-je rencontrées et pourquoi ? Conclusions à tirer en vue de discussions ultérieures.</p> <p>Critères d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clarté et compréhensibilité du compte rendu et pertinence des techniques de communication utilisées lors de la discussion • Attitude (adaptée à la situation, adéquate, professionnelle) • Capacité d'autoréflexion

Contenus	<ul style="list-style-type: none"> • Bases de la communication : écoute active, techniques de questionnement, communication non verbale et transculturelle, langage corporel • Entraves à la communication • Préparation écrite et orale des messages en adéquation avec la personne ou le groupe cible • Formuler et transmettre des contenus complexes d'une manière simple et intelligible • Illettrisme • Invitation à des réunions de militant-e-s, rédaction de tracts, notes de dossier
Durée du module	3 jours
Durée de validité de l'attestation des compétences	6 ans
Remarques	Ce module fait partie du domaine obligatoire de la formation.