

RÉFÉRENTIELS D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET DE CERTIFICATION

CERTIFICATION : ADAPTER SON STYLE MANAGERIAL À LA DIVERSITÉ DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

ACTIVITÉS VISÉES PAR LA CERTIFICATION	Principales sous-activités
Exercice d'une fonction managériale	1) Communiquer avec ses collaborateurs. 2) Gérer les situations difficiles et les conflits au sein des équipes. 3) Organiser le travail des équipes. 4) Prendre des décisions.

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

La certification est composée d'une compétence principale déclinée en 5 sous-compétences.

>> COMPÉTENCE PRINCIPALE :

C1	Adapter son style management à la diversité des situations professionnelles
----	---

>> SOUS-COMPÉTENCES :

C11	Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
C12	Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes
C13	Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais
C14	Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances
C15	Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situation rencontrés

>> Rendez-vous sur notre site : www.performances.fr

☎ **Service clientèle** : + 33 (1) 64 23 68 51 - ☎ **Comptabilité clients** : + 33 (1) 64 23 67 36
4, rue Pasteur - 77850 Héricy - FRANCE - Fax : + 33 (1) 64 23 68 36 - infos@performances.fr

Sarl au capital de 1 185 105 euros - RCS Melun B 383 199 288 - SIRET 383199288 00010 - NAF 8559A - NIF : FR 48383 199 288

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Les compétences sont appréciées :

- 1) Par la constitution d'un dossier.
- 2) Par l'utilisation de l'outil de psychosociométrie Performances Talents qui comporte des questions spécifiques à cette compétence.
- 3) Par l'analyse que fait le candidat des résultats obtenus par l'outil et de l'analyse de situations managériales vécues.
- 4) Par une mise en situation incluant un exercice de communication interpersonnelle

Chaque compétence est évaluée sur une échelle de 0 à 20. La certification est obtenue à partir d'un total de 70 points.

COMPÉTENCES	INDICATEURS	CRITÈRES D'APPRÉCIATION DES INDICATEURS ET DE DÉFINITION DU NIVEAU DE MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE
C11 Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La situation objective de chaque interlocuteur est pris en considération ainsi que l'interprétation qu'il en fait. 2. La communication verbale et non verbale est appropriée à la situation. 	<p>Le niveau de maîtrise de la compétence est apprécié sur une échelle de 0 à 20 sur la base des critères généraux suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Le discours est objectif 2) Le contexte est pris en compte 3) Les solutions sont valides 4) Le style managérial évolue effectivement selon les situations
C12 Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les causes profondes et les déclencheurs immédiats du conflit sont analysés. 2. Le profil de personnalité de l'interlocuteur est identifié. 3. Les comportements adéquats sont adoptés. 	<p>Le niveau de maîtrise de la compétence est apprécié sur une échelle de 0 à 20 sur la base des critères généraux suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Le discours est objectif 2) Le contexte est pris en compte 3) Les solutions sont valides 4) Le style managérial évolue effectivement selon les situations
C13 Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les priorités sont explicitées et communiquées aux collaborateurs. 2. Les calendriers et les plannings sont clarifiés en conséquence. 	<p>Le niveau de maîtrise de la compétence est apprécié sur une échelle de 0 à 20 sur la base des critères généraux suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Le discours est objectif 2) Le contexte est pris en compte 3) Les solutions sont valides 4) Le style managérial évolue effectivement selon les situations
C14 Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le langage verbal exprime l'assertivité. 2. Le langage non-verbal exprime l'assertivité. 	<p>Le niveau de maîtrise de la compétence est apprécié sur une échelle de 0 à 20 sur la base des critères généraux suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Le discours est objectif 2) Le contexte est pris en compte 3) Les solutions sont valides 4) Le style managérial évolue effectivement selon les situations
C15 Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situation rencontrées	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les déclencheurs du stress individuel et collectif sont désignés. 2. Les agressions externes sont au choix évitées, désamorçées, canalisées ou traitées. 	<p>Le niveau de maîtrise de la compétence est apprécié sur une échelle de 0 à 20 sur la base des critères généraux suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Le discours est objectif 2) Le contexte est pris en compte 3) Les solutions sont valides 4) Le style managérial évolue effectivement selon les situations

>> Rendez-vous sur notre site : www.performances.fr

☎ Service clientèle : + 33 (1) 64 23 68 51 - ☎ Comptabilité clients : + 33 (1) 64 23 67 36
4, rue Pasteur - 77850 Héricy - FRANCE - Fax : + 33 (1) 64 23 68 36 - infos@performances.fr

Sarl au capital de 1 185 105 euros - RCS Melun B 383 199 288 - SIRET 383199288 00010 - NAF 8559A - NIF : FR 48383 199 288