/

Certificat de formation et de compétence

L'Armée suisse confirme par la présente que

**Marie Muster**

née le xx.xx.xxxx

a accompli le service militaire suivant:

**Service militaire auprès de:**

**Période:** 01.01.2023 – 31.12.2023

**Incorporation:** Commandement de l’Instruction – Chance Armée

**Grade:** lieutenant

Je remercie la lieutenant Marie Muster pour son engagement dans l'Armée suisse et lui souhaite beaucoup de satisfaction et de succès dans sa future carrière.

Commandement de l’Instruction

Brigadier René Baumann

Chef EM du Commandement de l’Instruction

Elle a été engagée pendant plus d'un an dans le cadre des relations publiques de l'Armée suisse lors de salons professionnels et de formation ainsi que lors de manifestations d'information en faveur d'institutions de formation.

Il s'agissait d'informer les différents groupes d'intérêt (enfants, jeunes, parents, enseignants, responsables de la formation professionnelle) de manière ciblée et orientée vers les destinataires sur le service militaire en général et les chances de développement individuel en particulier. Ces activités requièrent, outre des connaissances techniques approfondies, des compétences marquées en communication, de l'enthousiasme, de la flexibilité, de la fiabilité et de l'autonomie.

|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences** | **Contenus / Champs d’application** |
| Connaissance de soi | Se remet en question et réfléchit à ses expériences en tant que leader ou personne dirigée et prend les mesures correctives qui s'imposent pour modifier durablement son comportement. |
| Gestion de soi | S'organise et planifie ses tâches de manière à pouvoir travailler de manière structurée, efficace et efficiente, même dans des circonstances exceptionnelles. |
| Présentation et communication d’informations | Communique et informe en fonction de la situation, du destinataire et du moment avec ses pairs lors d'expositions et de manifestations. Visualise en fonction du destinataire. Peut préparer, mener et évaluer des entretiens difficiles. |
| Gestion des conflits | Est capable de critiquer, reconnaît et gère à temps ou de manière adaptée à la situation les conflits existants chez son interlocuteur. Défend ses valeurs et ses normes, parfois dans des conditions difficiles. |

|  |
| --- |
| **Application technique** |
| **Elle a pu mettre en pratique les contenus suivants:**   * **processus de communication / caractéristiques de la communication:** modèle des quatre oreilles, communication interne et externe, horizontale et verticale, communication interculturelle * **recherche d'informations:** traitement de l'information, phases du processus de recherche d'informations * **forme et encodage des informations :** communication verbale, orale et écrite, y compris interférences, métacommunication, effet et utilité, communication non verbale, langage corporel * **techniques de présentation orale:** "structure INFO en 5 minutes", formule Talk Power * **techniques de présentation visuelle:** techniques de visualisation et moyens auxiliaires * **décodage des informations:** empathie, écoute active, interférences dans le processus de décodage * **réaction après obtention de la réception:** questions efficaces, feedback et ses éléments * **entretiens difficiles:** préparation, conduite, évaluation * **entretien de négociation:** préparation, conduite, évaluation * **perception:** processus de perception, distorsion et perturbation, effet de primauté, de récence, de halo, de contraste et de hiérarchie, stéréotypes * **perception de soi:** personnalité, attitudes D, I, S & G (normes et valeurs formelles et informelles, comportement planifié), tendances comportementales et influences (sélectivité, autoprotection, similitude perçue, opportunisme, préjugés, authenticité, charisme, émotions), motifs et motivation (Maslow, motivation intrinsèque et extrinsèque, engagement, courage civique, attente du modèle valeur-x, situation) * **perception d'autrui:** fenêtre de Johari * **comportement en cas de conflit**: tendances comportementales (s'imposer, éviter, compromis, céder et coopérer) * **pistes de solution**: conduite d'entretiens dans des situations conflictuelles, rôles dans le traitement, intervention, entretien conflictuel (préparation, conduite, évaluation). |