

AMELIORER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM



PRESENTATION L'outil pour une différence au quotidien

Cette formation au Process Communication Model® (PCM), fournit aux participants des clefs et techniques pour mieux se comprendre, mieux comprendre l'autre et adapter sa communication, permettant de développer et maintenir des relations professionnelles à la fois harmonieuses et efficaces. Lors de cette formation, les participants découvriront les clefs fournies par le modèle PCM® leur permettant d'apprendre à se connecter à leurs collègues en décodant leurs préférences et en parlant leur langage.

Ils auront l'occasion d'expérimenter :

- ✓ Différents langages possibles pour être mieux entendu et compris
- ✓ L'observation et l'accueil de ses propres sensations dans les situations d'échanges
- ✓ Les sensations de détente, acceptation et bienveillance par rapport à leur propre fonctionnement et le fonctionnement de leurs collègues, y compris dans les situations de tension ou de conflit.
- ✓ La gestion d'une relation de tension en apprenant à adopter la bonne technique de communication

A l'issue de cette formation, les participants pourront mettre en pratique au quotidien les techniques abordées et faire progresser leur compétences en communication interpersonnelles en toutes situations, en s'appuyant sur leur inventaire de personnalité et les principes expérimentés.



PUBLIC

Toute personne souhaitant adapter sa communication à son interlocuteur

Minimum : 4 participants

Maximum : 12 participants



PREREQUIS

Aucun prérequis n'est exigé pour accéder à cette formation



OBJECTIFS DE FORMATION

A minima, à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'utiliser la Process com (Process Communication Model PCM) pour communiquer dans son travail et plus particulièrement de :

- Comprendre ce qu'est la Process com
- Mieux se connaître en identifiant son profil
- Identifier rapidement le profil de ses interlocuteurs pour adapter sa communication
- Utiliser la process lors des situations de conflits ou de tension
- Prendre conscience de son propre fonctionnement et celui des autres pour développer une posture bienveillante vis-à-vis de soi et de ses interlocuteurs
- Identifier ses ressources, comment les solliciter et les renforcer pour faciliter les échanges
- Mieux gérer la relation : apprendre par l'écoute, l'observation à identifier le profil de l'interlocuteur pour s'adapter et faciliter l'échange
- Identifier les ressources qu'il pourra développer pour s'adapter à tous les interlocuteurs en toutes circonstances



DUREE, DATES ET LIEUX

- 14 heures organisées en deux journées de 7 heures **non-consécutives** avec une intersession d'une à deux semaines
- Disponible en Inter-entreprise sur le mode **DISTANCIEL** (dates et tarifs sur www.fctsolutions.com)
- Disponible en Intra-entreprise sur le mode **DISTANCIEL**
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter au 01 43 67 32 52 ou contact@fctsolutions.com pour que nous puissions appliquer une solution d'adaptation.
- Voir nos solutions mises en place <https://www.fctsolutions.com/accessibilite/>



MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'EVALUATION

- Envoi d'un support de cours et d'une carte au format électronique avec la convocation
- **Questionnaire officiel PCM** : les réponses à ce questionnaire permettent d'établir un inventaire de personnalité tel que défini par PCM. Le résultat sera fourni au participant par le formateur sous la forme de 2 documents : une synthèse de 3 pages et un inventaire complet incluant des recommandations personnalisées lui permettant développer ses compétences et savoir-faire en communication interpersonnelle. Ce questionnaire est utilisé tout au long de la formation pour personnaliser l'usage du modèle avec l'accompagnement du formateur
- Autoévaluation en début de formation (6 questions en situation de communication).
- Approche dynamique et interactive via des exposés et des mises en situations
- Mise en commun des expériences à travers des situations actuelles et du vécu en entreprise
- Alimentation progressive d'un livre de bord favorisant réflexivité et synthèse des acquis
- Autoévaluation en fin de formation (actions identifiées améliorer sa communication cf 6 questions)
- QCM de validation des acquis
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs

AMELIORER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM

⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



SPECIFICITE DE L'APPROCHE PEDAGOGIQUE

L'approche pédagogique de FCT Solutions s'appuie sur une **pédagogie expérientielle et itérative**, favorisant un apprentissage actif par l'action et l'interaction.

- **Pédagogie par projet** : Chaque séquence pédagogique est conçue comme un projet associé à des situations professionnelles réelles. Les participants expérimentent les sujets
- **Feedback collaboratif et personnalisé** : Chaque atelier est suivi d'un débriefing collectif où les participants échangent sur leurs impressions. Les retours des pairs et du formateur permettent d'identifier les points forts et les axes d'amélioration immédiate. Les stagiaires ajustent ainsi leur posture en temps réel. L'accent est mis sur la réflexion critique et la capacité à s'adapter rapidement aux retours reçus.
- **Pédagogie différenciée et personnalisée** : En fonction des profils des participants, l'approche est personnalisée pour s'assurer que chacun progresse à son rythme. Les exercices sont adaptés pour répondre aux besoins spécifiques de chaque participant,
- **Ancrage des acquis avec un livre de bord personnalisé** : Chaque participant enrichit un livre de bord personnel tout au long de la formation. Il peut y consigner les apprentissages, les points majeurs identifiés, ainsi que les points à approfondir et compléter. À la fin de la formation, ce livre de bord permet de construire rapidement un plan d'action pertinent des actions qui pourront être mises en pratiques en contexte professionnel dès le retour de formation.

Cette approche assure un ancrage durable des compétences et une adaptabilité renforcée dans divers contextes professionnels. Grâce à des retours immédiats et personnalisés, chaque participant est en mesure de renforcer sa capacité à s'adapter à des situations variées

JOUR 1

REALISER SON INVENTAIRE DE PERSONNALITE, DECOUVRIR ET COMPRENDRE LES BASES DU MODELE

1. LANCEMENT DE LA SESSION ET QUESTIONNAIRE INVENTAIRE (2H00)

- Accueil, Introduction, et Établissement des inventaires Personnalisés PCM : **réponse au Questionnaire officiel Process Com** ® en ligne, en session (45 questions - KCF) : présentation, consignes. Les résultats du questionnaire seront fournis après la présentation des bases du modèle.

- **Partage du cadre**, règles et conditions de confort

- **Activité pratique n°1** : présentations des participants (base sur les 6 questions), objectifs et attentes

Objectif : établir un climat d'échange et de confiance, repérer ses premières caractéristiques observables en situation de communication, auto-évaluation initiale.

2. PRESENTATION DES BASES DU MODELE : (2H30)

- Histoire, positions de vie, perceptions et type de personnalité, notion d'immeuble de personnalité
- Présentation des caractéristiques des 6 types de personnalité.
- Pour chacun des 6 types (séquence déroulée 6 fois) :

- Choix du type exploré par les stagiaires.

- Présentation des points forts, langage, posture, canal de communication

- Projection d'une vidéo d'illustration. Commentaires, échanges, partage d'exemples de situations professionnelle. Mise en situation

- **Activités pratiques n°2 à 7** : pour chaque type présenté, auto-évaluation par les stagiaires : dans quelle mesure se reconnaît-il ?

- **Activité pratique n°8** : quizz ludique : « qui dit ? » individuel et en groupe

Objectifs : apprendre à reconnaître, par l'observation, le type de personnalité qui s'exprime, et vérifier les acquis

Activité : proposer un type en fonction de la proposition

AMELIORER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM



- **Fourniture et Découverte de son inventaire officiel** (résultant du questionnaire des 45 questions), comparaison avec son auto-évaluation
- Prise de connaissance de son inventaire personnalisé (version synthèse)
- Comparaison avec son auto-évaluation
- Échanges, discussions
- **Présentation de la métaphore de l'ascenseur, mise en situation et vidéos d'illustration**
- **Activité pratique n°9 : « apprendre à utiliser son ascenseur », mise en pratique individuelle,**
- **Objectifs** : s'entraîner à parler les 6 langues du modèle, afin d'être capable de mieux s'adapter à son **interlocuteur, et vérifier les acquis**
- **Activité** : préparer et exposer un sujet de son choix en expérimentant les 6 langues de son propre immeuble, débriefing

3. LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES (2H30)

- Introduction à la notion de besoins psychologiques et relation avec une communication apaisée
- Exploration des besoins psychologiques de chacun des 6 types
- Pour chacun des 6 types : (séquence déroulée 6 fois)

-Choix du type exploré par les stagiaires

-Présentation des besoins psychologiques associé au type de personnalité, et des types d'interactions adaptées

-Projection d'une vidéo d'illustration. Commentaires, échanges, partages d'anecdotes et de situations professionnelles vécues.

Mise en situation

- **Activité pratique n° 10** : quizz ludique : « à qui je dis ? » individuel et en groupe
Objectifs : apprendre à identifier pour mieux les pratiquer, les types de formulations adaptées aux besoins psychologiques des profils identifiés, et vérifier les acquis
Activité : associer les propositions avec le type approprié, debriefing
- Corrélation les besoins psychologiques, les notions de base et de phase et leur impact sur la qualité des échanges
- Clôture de la journée, questions réponses et fourniture de l'inventaire complet (38 pages) à chaque participant.
- **Pour l'intersession** : fourniture d'exercices d'entraînement et d'observation à mettre à profit en environnement professionnel pendant l'intersession (non-obligatoire, les exercices ne font pas partie du temps de formation)

FIN DE LA 1ERE JOURNEE. INTERSESSION D'UNE A DEUX SEMAINES. LES PARTICIPANTS SONT ENCOURAGES A PRATIQUER ET OBSERVER DANS LEUR ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL LES ACQUIS EN FORMATION

JOUR 2

PRINCIPES DE LA GESTION DES SITUATIONS DE TENSION ET DE CONFLIT AVEC PCM

4. ACCUEIL, ECHANGES, RAPPELS DES ACQUIS EN 1ERE JOURNEE (30MIN)

- Echanges sur les observations faites au cours de l'intersession, témoignages, questions et réponses

5. LES CANAUX DE COMMUNICATION (30MIN)

- Adapter sa posture à son interlocuteur

6. MECOMMUNICATION : Présentation du concept, les trois degrés de stress (2h30)

- **Gérer les situations de tension avec PCM :**
- Apprendre à détecter les signes de tension, sous l'angle PCM, le concept de drivers
- Présentation du comportement sous stress de premier degré des 6 types de personnalité.
- **Pour chacun des 6 types : (séquence déroulée 6 fois)**

- Choix du type exploré par les stagiaires

- Présentation du comportement sous stress de premier degré du type de personnalité exploré

- Projection de vidéos d'illustration, échanges, partage d'exemples de situations professionnelles. Mise en situation

AMELIORER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM



- **Activité pratique n° 11** : quizz ludique (individuel et en groupe) : « qui dit ? », en montrant un driver
Objectifs : apprendre à reconnaître, par l'observation, le driver exprimé, et vérifier les acquis
Activité : associer le driver au type de personnalité correspondant
- **Comprendre comment s'appuyer sur PCM pour rétablir la communication**, présentation des stratégies de réponses appropriées face aux différents drivers
- **Activité pratique n° 12** : quizz ludique (individuel et en groupe) : « que répondre ? », en montrant un driver
Objectifs : apprendre à répondre efficacement au driver observé pour rétablir la communication, et vérifier les acquis
Activité : proposer un exemple de réponse adaptée
- **Activité pratique n° 13** : s'entraîner à gérer les tensions avec PCM : jeu de rôle, mise en situation,
- Objectifs : apprendre utiliser PCM pour favoriser un retour à une communication apaisée en cas de tension, en fournissant une réponse appropriée au driver observé, et vérifier les acquis
- Activité : identifier le driver et proposer un exemple de réponse adaptée, en fonction des drivers proposés

7. GERER LES SITUATIONS DE CONFLIT AVEC PCM : (2H30)

- **Comprendre comment gérer les situations de conflit sous l'angle PCM, le second degré de stress**
- **Présentation du comportement sous stress de deuxième degré des 6 types de personnalité.**
- **Pour chacun des 6 types** : (séquence déroulée 6 fois)

Choix du type exploré par les stagiaires.

Présentation du comportement sous stress de deuxième degré du type de personnalité exploré

Projection de vidéos d'illustration. Commentaires, échanges, partage d'exemples de situations professionnelles.

- **Activité pratique n° 14** : quizz ludique (individuel et en groupe) : « Qui dit ? », en second degré de stress

Objectifs : s'entraîner à reconnaître, par l'observation, le type de personnalité sous stress qui s'exprime, et valider les acquis

Activité : associer la phrase proposée au type de personnalité correspondant

8. CLOTURE DE LA SESSION : (1H00)

- **Conclusion**, règles d'éthiques, questions réponses
- **Autoévaluation** finale et Plan d'action personnel,
- **Évaluation finale** et évaluation de la formation

MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

DISTANCIEL

Cette formation est dispensée sur le mode distanciel. Nous recommandons l'usage

- D'un poste de travail avec souris (recommandé pour les exercices pratiques)
- D'un micro et d'un environnement calme
- D'une webcam indispensable pour le bon déroulé des échanges

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée, aux jours et horaires où se déroulera la formation à distance.

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation :

- En écoutant le formateur ou la formatrice commenter les informations s'affichant sur son écran, lors des moments de présentation formels.
- Et/ou en participant activement aux différents ateliers proposés en se connectant sur l'outil en ligne retenu pour le module de formation et en suivant les indications proposées par le formateur