

# Parcours manager – La Process Communication Model®

Cycle de 4 jours (2 \* 2 jours) - 28h

Ce parcours, composé de deux modules indépendants (CC1 et CC2) de deux jours chacun, vous permettra de développer vos compétences en communication et de renforcer votre capacité d'adaptation dans vos relations professionnelles. Grâce à des entraînements pratiques et intensifs, ainsi qu'à des analyses approfondies de votre style de communication préféré, vous maîtriserez le Process Communication Model®, Ce modèle vous permettra de créer des stratégies efficaces pour améliorer votre leadership, gagner en aisance relationnelle et devenir plus agile dans vos interactions.

Ce cycle est composé de :

Process Communication Model®, certification en communication interpersonnelle, partie 1 (Réf. CC1, 2 jours)

Process Communication Model®, certification en communication interpersonnelle, partie 2 (Réf. CC2, 2 jours)

## Partie 1 : Process Communication Model® pour managers

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : CC1

Ce module est la première partie de la formation Process Communication Model®, communication interpersonnelle, certification. Il doit obligatoirement être suivi du module CC2.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Communiquer efficacement avec tous les types de personnalités

Renforcer son aisance relationnelle et s'adapter au profil de son interlocuteur

Rester motivé et persuasif dans ses échanges professionnels

Améliorer la collaboration en développant sa capacité à interagir, construire et innover collectivement

Anticiper et gérer les conflits en période de stress

### TRAVAUX PRATIQUES

Pédagogie active, apports théoriques et exercices pratiques.

### PARTICIPANTS

Managers, responsables d'équipes, responsables de services

### PRÉREQUIS

Avant le début de la formation, chaque participant remplit un inventaire de personnalité en ligne.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

# LE PROGRAMME

---

## 1) Comprendre les mécanismes de la communication avec le Process Communication Model®

- Maîtriser les règles fondamentales de la communication interpersonnelle, en comprenant l'importance du verbal et du non-verbal dans les échanges
- Connaître les fondements et principes du Process Communication Model®
- Cerner les concepts clés du modèle : base et phase, caractéristiques secondaires, changement de phase
- Comprendre la structure de sa personnalité et ses conséquences sur son mode de communication préférentiel
- Repérer les six formes de perception
- Assimiler les caractéristiques des six types de personnalité
- Identifier son propre profil et son mode de fonctionnement
- Exercice individuel : créer son blason pour se présenter au groupe
- Autodiagnostic : comprendre la structure de sa personnalité (« l'immeuble de personnalité ») grâce aux résultats de son inventaire de personnalité
- Exercices collectifs : étude de vidéos et d'audios pour reconnaître les différents langages utilisés par les six de types de personnalité et associer du vocabulaire spécifique aux différentes perceptions
- La structure de la personnalité, l'ascenseur
- Les notions de base, de phase et de changement de phase
- Les six formes de perception
- Les six types de personnalité

## 2) Pratiquer les différents canaux de communication

- Se synchroniser à la communication de son interlocuteur
- Maîtriser les quatre formes de communication
- Établir un canal de communication efficace : mots, gestes, attitude corporelle, expressions du visage, ton de la voix
- Sélectionner le canal de communication adapté au type de personnalité de son interlocuteur : informatif/interrogatif, directif, nourricier, ludique/émotif
- Repérer les besoins psychologiques des six types de phase
- Comprendre les comportements sous stress pour chaque type
- Identifier les sources de motivation et les développer
- Exercices collectifs : utiliser les différents langages et détecter les parties de personnalité, s'entraîner à utiliser et reconnaître les canaux de communication
- Vidéos : études de vidéos pour repérer les besoins psychologiques des personnages à travers leur communication
- Exercice individuel : réfléchir à ses besoins et à ce que l'on attend des autres
- Mises en situation d'entretien : développer une communication motivante en répondant aux besoins de son interlocuteur
- Les styles d'interaction
- Les canaux de communication
- Les besoins psychologiques

## Partie 2

# Process Communication Model®, Communication interpersonnelle pour managers

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : CC2

Ce module est la deuxième partie de la formation Process Communication Model®, communication interpersonnelle, certification. Il doit obligatoirement être suivi après le module CC1.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Communiquer efficacement avec tous les types de personnalités

Renforcer son aisance relationnelle et s'adapter au profil de son interlocuteur

Rester motivé et persuasif dans ses échanges professionnels

Améliorer la collaboration en développant sa capacité à interagir, construire et innover collectivement

Anticiper et gérer les conflits en période de stress

### TRAVAUX PRATIQUES

Pédagogie active, apports théoriques et exercices pratiques.

## LE PROGRAMME

### 1) Adapter sa communication à son interlocuteur pour être plus efficace

- Connaître les styles d'interactions et les préférences de chaque type de personnalité
- Cerner les environnements préférés
- Identifier les modes préférentiels de communication de son interlocuteur
- Comprendre les quatre canaux de communication
- Choisir le canal de communication adapté à la personnalité
- Reconnaître les besoins psychologiques et les sources de motivation
- Donner des signes de reconnaissance adaptés
- Exercice individuel : réfléchir à ses besoins et à ce que l'on attend des autres
- Exercice de groupe : réaliser son ascenseur pour offrir un canal de communication adapté aux six types de personnalité
- Mises en situation d'entretien : développer une communication motivante en répondant aux besoins de son interlocuteur
- Les styles d'interaction
- Les environnements préférés
- Les canaux de communication
- Les besoins psychologiques

### 2) Détecter et sortir de la mécommunication en situation de stress

- Comprendre la mécanique du stress et ses conséquences
- Connaître la mécommunication et la séquence de stress pour chaque type
- Identifier les comportements prévisibles des six types sous stress
- Décrypter les drivers de son interlocuteur à travers les masques et les échanges
- Analyser l'altération de la relation en situation de stress de deuxième degré
- Apporter une réponse adaptée pour revenir à une communication constructive
- Rétablir une relation fluide et des interactions de qualité
- Exercices collectifs : s'entraîner à reconnaître les besoins psychologiques à partir d'une situation donnée, identifier la nature des interactions

- Vidéos : analyse de films en groupe afin de repérer les différents types de personnalité, leurs comportements sous stress et les drivers
- Réflexion individuelle : réaliser un ascenseur pour nourrir ses propres besoins psychologiques et ceux de ses interlocuteurs
- Préparation à la certification : s'entraîner à la position +/+, aux drivers, aux seconds degrés de stress
- Les trois degrés du stress
- Les positions de vie
- Les drivers