



3, Rue du golf,
CS 60073
Parc Innolin
33700 MERIGNAC

06 61 93 53 10

PROGRAMME DE FORMATION PROCESS COMMUNICATION MODEL

Intitulé du projet

Certification en Communication Interpersonnelle

Formation au Process Communication Model®



SOMMAIRE

Objectifs du programme de formation	3
Contenu pédagogique	3
Public, pré-requis, durée	4
Méthodes, moyens et modalités pédagogiques	5
Assistance technique et pédagogique	5
Tarif	6
Evaluation de la formation et des compétences à <u>la fin de la formation</u>	7
Accessibilité des personnes en situation de handicap	7
Méthode	8
Déroulé du programme de formation	9

Objectifs du programme de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d' :

- Développer ses compétences en communication interpersonnelle & en option préparer la certification en communication interpersonnelle à partir de :
1. La connaissance de soi et des autres :
 - Connaître sa structure de personnalité
 - Utiliser le Canal de Communication approprié à son interlocuteur
 - Repérer ses sources de motivation et les développer
 - Identifier les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
 - Gérer les comportements sous stress
 2. Gérer la relation en individualisant sa communication :
 - Interagir avec le Canal de communication approprié à son interlocuteur
 - Gérer les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
 - Gérer les comportements sous stress

Contenu pédagogique

Comprendre les concepts de base de la Process Communication

- Distinguer la manière de dire de ce qui est dit.
- Connaître les six types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer. Remise à chaque participant de son Inventaire de Personnalité.

Développer une communication positive

- Savoir utiliser la règle de la communication.
- Les différents modes de perception pour chaque type de personnalité.
- Reconnaître les signes, attitudes et comportements révélateurs du type de personnalité de son interlocuteur.
- Utiliser le bon canal de communication.

Comprendre et gérer les situations de "mécommunication", tensions, incompréhensions, inefficacité, conflit naissant ou avéré...

- Les besoins psychologiques : source de motivation ou de démotivation
- Comment identifier les manifestations positives ou négatives des besoins psychologiques de son interlocuteur. Comment y répondre ?
- Le stress négatif et ses différentes manifestations.
- Les trois degrés de stress : « drivers », mécanismes d'échec et désespoir.
- Stratégies d'intervention pour revenir à une communication positive

Entraînement pédagogique

- Tout au long du parcours, utilisation du simulateur - outil interactif et innovant d'entraînement et de certification - qui propose de nombreuses interactions avec de vrais personnages, réactifs aux propositions faites par le participant.



Public, pré-requis, durée

Public : Toute personne désirant améliorer sa communication interpersonnelle et développer son leadership. Managers, chef de projets, consultants, formateurs, coachs, fonctions RH (recrutements, bilans de compétence, orientation de carrière), etc.

Pré requis : Aucun.

Durée : 2x 2 Jours + 6 Heures d'E-learning avec le simulateur soit 34 heures. Intersession d'environ 3 semaines pour mettre en œuvre les premiers apprentissages. La formation peut être délivrée en ½ journée.

Délais d'accès : La durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est de 3 semaines.

Méthodes, moyens et modalités pédagogiques

Les modalités pédagogiques :

En présentiel :

La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique : exercices, jeux de rôles, entraînements avec le formateur, le simulateur et entre pairs.

Dans les locaux de GYROSCOPES, 3 rue du golf à Mérignac ou dans les locaux du client qui devra être équipé d'une salle de réunion, un vidéo projecteur et d'un Paper-Board.

En distanciel :

Un lien Zoom vous sera envoyé 48 h avant la session de formation, ainsi que les supports en format numériques. Pour cela vous devrez être équipé d'un ordinateur, d'un accès Internet Haut Débit, d'un Micro-Casque, d'une Webcam, un Navigateur Web : Google Chrome.

Elle est basée sur une alternance entre la théorie et la pratique, c'est-à-dire, classe virtuelle et travaux à remettre au formateur par mail.

La pédagogie.

Le Simulateur Process Communication Model® vise à faciliter l'intégration des connaissances acquises. Un lien avec les codes d'accès vous sera envoyé 48 H avant le début de la formation. L'utilisation pourra se faire 7j/7j, 24H/24H, avec un Navigateur Web : Google Chrome.

Avant la formation, chaque participant répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir l'inventaire de personnalité du participant. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts, en référence à sa propre personnalité.

Cette pédagogie est basée sur un tutorat personnalisé.

La documentation :

Un manuel de formation, décrivant les concepts de la Process Communication®, est complété par des exercices à faire chez soi.

Assistance technique et pédagogique

Votre formatrice Céline Lucie MASMIQUEL est formatrice certifiée et agréée Process Communication Modèle®. Elle sera joignable par mail : cm@gyroscopes.fr et par téléphone 06 61 93 53 10 tout au long de la formation.

Tarif

Particulier : à partir de 1850 € TTC – Une prise en charge par votre Compte Personnel de Formation (CPF) est possible en fonction de votre crédit CPF.

Entreprise : à partir de 2220 € HT.

Tarif tout inclus comprenant :

- La formation
- Le matériel pédagogique : le manuel de formation, l'inventaire de personnalité, le profil de personnalité, la fiche Mémo Pocket, les smileys d'identification
- Licence d'un an du Simulateur Process Communication Model® visant à faciliter l'intégration des connaissances acquises
- Comprend aussi la certification.

Si vous ne souhaitez pas réaliser la certification, le montant de 425 € HT/510 € TTC sera à déduire du montant de la formation.

En option : le Processus de certification

En option : CERTIFICATION au tarif de 425 € HT / 510 € TTC ;

Le processus pour obtenir la certification :

1. Examen en ligne avec le simulateur. Le candidat devra avoir obtenu un score de 80% minimum. La réussite de l'examen en ligne est un prérequis pour passer l'examen oral.
2. Examen oral par Skype ou Zoom avec un certificateur agréé. Le certificateur propose au candidat 3x3 interactions par type de personnalité avec une exigence de 2 interventions sur 3 réussies.
3. En cas d'échec, le candidat peut repasser 2 fois l'examen écrit et oral sans surcoût uniquement sur les épreuves sur lesquelles il a échoué. Un troisième passage à l'oral est possible au coût de 75€ HT (à voir avec Kahler Communication France).
4. Le Certificat en Communication Interpersonnelle est délivré par APMG – organisme certificateur international indépendant - après la réussite aux épreuves écrites et orales. - www.apmg-international.com –

Evaluation de la formation et des compétences pendant la formation

Pendant la formation, le débrief de fin et de début de session permet de valider ou de revoir les points fondamentaux de chaque thème par des exercices pratiques, des jeux de rôles et des QCM.

Evaluation de la formation et des compétences à la fin de la formation

L'évaluation des compétences porte sur les points suivants :

Un questionnaire d'évaluation écrit des connaissances vous sera transmis.

- Intégrer les fondamentaux du modèle.
- Repérer les comportements sous stress, les mécanismes d'échec et les scénarios d'échec.
- Identifier les différentes perceptions.

Suivi de la formation

Une attestation de formation est remise à chaque participant à la fin de la formation. Elle comporte le titre de la formation, des dates, le nom du formateur et une évaluation quantitative des compétences acquises.

La satisfaction client porte sur cinq critères :

Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis par Google Form.

- Réponse aux attentes (accueil, écoute, services, divers).
- Respect du programme et des objectifs annoncés.
- Animation de la formation (attitude du formateur, explications, démonstrations, exercices).
- Documentation remise (qualité et utilité des supports de stage).
- Utilité de la formation (applications des acquis dans votre domaine d'activité).

Accessibilité des personnes en situation de handicap

Nos formations sont ouvertes à tous. Cependant en cas de doute, nous vous invitons à prendre contact directement avec nous au 06 61 93 53 10 cm@gyroscopes.fr, pour que nous puissions en discuter et au besoin adapter notre pédagogie et nos activités en fonction des situations de handicap qui pourraient se présenter. Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous accueillir, nous sommes en relation avec des experts (comme l'Agefiph) vers lesquels nous pourrions vous orienter.

Méthode

Le modèle de la Process communication ou PCM®

Les origines de la Process Communication®.

Le modèle a été conçu dans les années 70 par un psychologue américain Taibi Kahler, en collaboration avec la NASA. Les objectifs étaient de constituer des équipes complémentaires, soudées et d'anticiper les réactions de stress des astronautes.

Les principes de base de la Process Communication® :

- Même si chacun est unique, nous partageons les caractéristiques de six grands types de personnalité clairement identifiés. Nous possédons un type de personnalité fondamentale, « La Base », acquis pour la vie et un type de personnalité « de Phase » qui peut évoluer au cours de notre vie. Nous montrons notre Phase dans la vie courante mais en cas de contrariété, la personnalité de Base réapparaît.
- La manière de dire les choses a autant d'importance et parfois plus d'importance que ce qui est dit.

Déroulé du programme de formation

La formation peut être délivrée en ½ journée.

JOUR 1

MATIN

Thème	Durée	Support
Accueil et présentation des objectifs ainsi que le plan des quatre jours	15'	Slides 1 à 6
Tour de table	30'	☺
Présentation du protocole de certification	5'	Protocole écrit à remettre Slide 7
Démo simulateur (choix des réponses par le groupe au feeling et observation de l'impact)	15'	Simulateur
Intro PCM Les quatre cadrans de l'IE et les compétences clés de développement personnel	30'	Slides page 8 à 16 Slides 17 et 18
Pause		
La structure de personnalité dans le modèle PCM	60'	Slides 19 à 34
+ quelques vidéos de manager pour commenter les différents styles	30'	Vidéos KCF
Démo simulateur (explication par le formateur des trois points d'observation : le langage, les besoins exprimés, les manifestations de stress)	15'	Simulateur
Pause repas (miam)		

JOUR 1

APRÈS MIDI

Thème	Durée	Support
Les 6 types de personnalité	120'	Slides 35 à 48
Pause		
Training simulateur (une session pour voir après la présentation des types)	30'	Simulateur
Autodiag	15'	Slides 49 et 50

Remise de l'inventaire		☺
------------------------	--	---

JOUR 2

MATIN

Thème	Durée	A faire
Accueil - questions sur inventaires	30'	☺
Notion de canal (de communication) Brève démonstration par le formateur (<i>c'est de la com, c'est pas de la com'</i>) En sous-groupe, chacun émet sur un canal pour voir lequel est facile ou moins facile	30'	Slides 51 à 59 ☺
Notion de perception Brève démonstration par le formateur (<i>Un ascenseur</i>) En sous-groupe, chacun parle d'un sujet en choisissant une perception	30'	Slides 60 à 63
Pause		
Travail en sous-groupes sur cartes « communiquer » (distribution de cartes dans des groupes de 4 max et les gens jouent, le formateur tourne de groupe en groupe) <i>Utilisez votre carte matrice</i> <i>Le truc du formateur : Y a-t-il une demande claire ou y a-t-il un sous-entendu ? s'il y a un sous-entendu c'est de la mécommunication</i>	45'	☺ Cartes <i>communiquer</i> du jeu PCM et carte matrice
Pause repas		

JOUR 2

APRÈS MIDI

Thème	Durée	A faire
Les 8 besoins Manifestations positives et négatives Pour la Séquence de stress introduire les termes <i>Driver et Mécanismes d'échec car ils sont utiles pour le simulateur</i>	60'	Slides 75 à 83
Démos live du formateur	30'	☺

Est-il en +/- ? si oui quel besoin, donc quelle phase ?		
Pause		
Travail en sous-groupes : Jeu PCM – remettre les cartes <i>Motiver</i> pour une tournée en sous-groupes de 4 max. Débrief. Simulateur, une simulation complète		Jeu PCM : Cartes « <i>Motiver</i> » Simulateur
Clôture et remise du travail d'intersession sur les besoins psy (slide 100)+ Code d'accès simulateur		

JOUR 3

MATIN

Thème	Durée	A faire
Accueil questions de régulation + débriefier exercice intersession sur les besoins	30'	
Exercice écrit, diagnostic avec besoins, canal et Perceptions	45'	Slide 99
Exercice des scénaristes : en sous groupes écrire 3 interactions Process communicantes (+/+) avec base et phase différentes. Debrief.	45'	
Pause		
Un peu de théorie (à savoir) Les parties de personnalité + courtes mises en situation	30'	Slides 63 à 74
Exercices sur la motivation : Exercice à deux : offrir besoin de phase à son voisin en situation professionnelle. Vérifier en débriefant ensemble si le processus est bon	15'	Carte matrice
Pause repas		

JOUR 3

APRÈS MIDI

Thème	Durée	A faire
Un peu de théorie : <i>Les masques, la mécommunication</i>	60'	Slide 87 à 97

Exercice écrit : Interactions au premier degré de stress «Le kilo de plomb » Débrief	45'	Slide 101
Pause		
Exercice écrit : « <i>C'est du lard et du cochon</i> » <i>Puis</i> En plénière tester les réponses que les stagiaires ont écrites et débriefer	45'	Slide 102
Aborder les sujets non traités Un peu de training simulateur ou challenges du formateur Finir sur des vidéos sympa		
Clôture du jour		

JOUR 4

MATIN

Thème	Durée	A faire
Accueil questions de régulation	30'	/
Simulateur en plénière, commentaires par le formateur et prise en main définitive pour préparer l'examen.	60	Simulateur
Pause	15'	
Exercice de l'ascenseur pour tout le groupe Défis du formateur (sur des thèmes relevés comme sensibles pendant la formation)		☺
Pause repas		

JOUR 4

APRÈS MIDI

Thème	Durée	A faire
Après-midi consacrée à l'examen blanc avec deux séquences, simulateur et les 54 interactions. Simulateur : Le formateur anime deux sessions avec deux personnages différents et débriefer.	Toute l'après midi	

Les interactions : Le formateur invite tour à tour les stagiaires à s'asseoir en face de lui et leur fait 4 ou 5 interactions et c'est le groupe qui débriefe. Idéalement le formateur aura fait symboliquement 54 interactions.		☺
Clôture		