

# AGIR EFFICACEMENT DANS UNE ORGANISATION

## 2. Communiquer efficacement et gérer son stress

Communiquer efficacement c'est être capable d'écouter l'autre, comprendre sa vision du monde, sortir de son cadre de référence. C'est établir un dialogue constructif et ouvert. C'est maintenir une communication positive entre les uns et les autres quel que soit le contexte et l'environnement relationnel. Cette formation permet de développer une communication plus fluide avec son équipe, son manager ou ses pairs. Elle donne des clés pour mieux gérer son stress et agir de manière adaptée à toute situation même conflictuelle. Elle s'appuie sur le modèle de communication Process Com® (cf annexe) qui est un outil puissant et ludique de connaissance de soi et des autres.

### Objectifs visés

- Comprendre son inventaire de personnalité Process Communication®
- Mieux comprendre les autres en s'appuyant sur le modèle de communication Process COM®
- Adopter une communication plus adaptée à son interlocuteur et à la situation
- Construire un plan de développement individuel et personnalisé

### Publics

Elle s'adresse aux dirigeants et managers de tous secteurs d'activités.

### Pré-requis

Avant la formation : chaque participant complète un questionnaire confidentiel Process communication® adressé lors de son inscription, permettant d'établir son inventaire de personnalité.

Avoir complété le questionnaire d'auto-positionnement initial sur le thème de la communication et de la gestion du stress.

### Programme

Au début de la formation, remise à chaque participant du document personnalisé "Key To Me Profil" Process Com® : il contient les résultats du questionnaire rempli par chaque participant.

- **Introduction** : les principes clés d'une communication positive en position de manager
- **Les fondamentaux de la Process Communication®**
- Comprendre les 6 manières de percevoir son environnement pour être sur la même longueur d'onde que son interlocuteur
- **Analyser des situations de communication** à travers l'utilisation du modèle et de l'outil Process Com© pour comprendre sa propre personnalité et celle des autres.
- **Déterminer les clés pour agir** de manière appropriée.
- **Adapter sa stratégie individuelle** de communication en fonction du type de personnalité.
- Identifier ses séquences de stress prévisibles et acquérir les premières clés pour les gérer

- **Identifier les comportements de stress** chez son interlocuteur en fonction des types de personnalités
- **Définir un plan de développement individuel**

### Durée

2 jours (14 h)

### Pédagogie

La pédagogie est basée sur une dynamique d'alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de retour d'expérience « terrain » permettant d'évaluer les progrès et l'acquisition des compétences. Des exercices pratiques intégrant le quotidien des participants accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

L'utilisation du modèle et de l'outil Process Com© afin de comprendre sa personnalité et celles des autres.

Pendant la formation : remise à chaque participant du "Key To Me Profil" Process Com®. Apport de vidéos Process Com® pour comprendre les 6 types de personnalités.

### Modalités d'évaluation

- Lors de la formation, chaque participant est soumis à des quiz, à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur ses pratiques professionnelles dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et une évaluation de ses connaissances et de ses compétences au regard des objectifs visés.
- Mise en parallèle de situations concrètes avec l'inventaire complet de personnalité "Key To Me Profil" Process Com® de chaque participant permettant au formateur de valider au fur à mesure les acquis..
- Questionnaire d'évaluation des acquis de la formation complété par chaque participant.

### Modalités d'organisation

Cette formation est organisée dans les locaux de l'entreprise ou en distanciel.

Elle peut être organisée dans les locaux d'Elancoach : 5 rue du Helder 75009 Paris.

Disposer d'un accès internet pour la réalisation du questionnaire en ligne Process Communication©

Nous consulter pour une formation sur mesure : [contact-formation@elancoach.com](mailto:contact-formation@elancoach.com)

### Délai d'accès

A réception de la demande de formation validée et de la convention signée, nous planifions le début de la prestation en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné.

### Accessibilité – Personnes en situation d'handicap

N'hésitez pas à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions envisageables : [contact-formation@elancoach.com](mailto:contact-formation@elancoach.com).

## Annexe

### Mieux communiquer avec l'outil Process Com®



PCM a été développé par le Dr Taibi Kahler, psychologue clinicien de renommée mondiale, qui a découvert que le comportement sous stress peut être prédit et évité. C'est en partenariat avec la NASA, qui souhaitait préparer les équipages d'astronautes à mieux travailler ensemble que le modèle a connu son développement initial au cours des années 80.

#### **PCM se pratique en quatre étapes :**

##### 1. Soyez conscient de votre personnalité

Comprendre vos préférences, c'est savoir ce dont vous avez besoin et comment nourrir ce besoin pour être à la bonne place. C'est aussi gérer votre stress et prendre soin de vous.

##### 2. Reconnaissez ce que les autres font, disent et montrent

Observer les comportements identifiables des autres révèle leurs préférences et la meilleure façon de se connecter à eux.

##### 3. Adaptez votre style de communication

En vous basant sur ce que vous observez chez l'autre, vous saurez quoi faire, quoi dire et quoi montrer, afin de créer un véritable lien qui fonctionne pour vous deux.

##### 4. Construisez des relations plus solides

Grâce à des interactions quotidiennes positives au travail, dans les réunions, les appels vidéo, les présentations, les situations sociales et à la maison aussi.

#### **PCM dans le monde**

En France, plus de 300 000 personnes ont suivi une formation ou un coaching avec Process Communication Model.

Porté par un fort développement, grâce à 4000 formateurs et coachs accrédités dans le monde, PCM est désormais présent dans 54 pays, dans 24 langues. 1,4 million personnes en ont déjà bénéficié. Il est utilisé par les plus grandes entreprises, telles que la NASA, l'Oréal, Pixar et BMW.

#### **Le principe de Process Communication Model**

Lorsque deux personnes échangent et souhaitent se comprendre, elles utilisent un mode de communication qu'elles pensent adapté à leur interlocuteur.

Si ce mode de communication convient à l'interlocuteur il entend correctement ce qui lui est dit. Les deux partenaires peuvent alors prendre des décisions ensemble et effectuer un travail efficace. Si le mode de communication n'est pas adapté il y a risque de malentendu et donc de perte de temps et d'énergie.

### Les profils de personnalité :

Notre personnalité est composée d'un mélange subtil et unique de 6 types de personnalités. En fonction de ce mélange, apparaissent des caractéristiques comportementales, des modes de lecture préférentielle de la réalité, des motivations, des façons de communiquer et des comportements sous stress prévisibles et observables.

### Comment éviter le processus de mécommunication ?

Pour éviter les malentendus conduisant aux stress et à la mécommunication, il nous faudra « Process communiquer », c'est-à-dire utiliser un style de communication adapté à notre interlocuteur pour lui envoyer des messages qu'il entendra sans les mésinterpréter. Les utilisateurs de Process Communication Model disposent d'un ensemble d'outils pratiques pour gérer au quotidien avec talent leur communication avec leurs interlocuteurs.

### La prévisibilité des comportements sous stress

C'est la force de PCM. A partir de ces travaux cliniques, le Dr Kahler a établi une grille d'observation simple et pertinente des signaux verbaux et non verbaux que nous émettons lorsque nous entrons sous stress. Cette découverte permet à la fois de gérer la sortie du stress pour soi et pour l'autre mais aussi de prédire ce qui pourrait se produire si des conflits devaient éclater. Seul Process Communication Model propose à la fois d'identifier, de prévenir et d'éviter les malentendus stériles et parfois destructeurs du quotidien.

### Exemple de profil PCM

