



Programme de formation

Découvrir Process Communication Model® (PCM) – Niveau 1

La qualité de la communication influence directement le climat d'équipe, la coopération et la qualité des relations professionnelles. Mieux comprendre les différences de fonctionnement permet de prévenir les tensions et d'ajuster sa posture avec justesse, notamment dans les situations sensibles.

Le modèle Process Communication Model® (PCM) apporte des repères concrets pour décoder les comportements, adapter sa communication et renforcer l'efficacité relationnelle au quotidien. Cette formation propose une découverte structurée et immédiatement applicable du modèle.

Les objectifs de la formation

1. Identifier les principes fondamentaux du modèle PCM
2. Reconnaître les 6 Types de Personnalité et leurs caractéristiques
3. Repérer les Perceptions dominantes dans la communication d'un interlocuteur
4. Adapter leur communication grâce aux Canaux PCM
5. Comprendre les Besoins Psychologiques comme leviers de motivation et de relation
6. Identifier les premiers signaux de stress (Drivers) dans les interactions professionnelles
7. Appliquer PCM à des situations concrètes de relation résident/équipe/famille

Les contenus de la formation

JOUR 1 – 7h : Comprendre les bases de PCM et mieux se connaître

Introduction au modèle Process Communication

- Présentation du cadre et des objectifs
- Origine et domaines d'application de PCM
- Les 2 piliers du modèle :
 - La manière de dire compte autant que le contenu
 - Chacun possède les 6 Types de Personnalité

Les Perceptions : 6 façons de percevoir et communiquer

- Définition des Perceptions
- Identifier le langage dominant d'un interlocuteur
- Premiers leviers d'adaptation relationnelle

Découverte des 6 Types de Personnalité

- Analyseur
- Persévérant
- Empathique
- Imagineur
- Énergiseur
- Promoteur

Points forts et comportements observables

La Structure de Personnalité : l'Immeuble PCM

- Notion de Base et d'Étages
- Énergie disponible et ascenseur
- Comprendre la diversité des fonctionnements au sein d'une équipe

Styles d'interaction et posture relationnelle

- 4 styles d'interaction PCM
- Le style individualisé : ajuster sa communication selon l'autre
Application au travail d'équipe et à la relation de service

Les Parties de Personnalité : registres de communication

- Protecteur, Directeur, Ordinateur, Réconforteur, Émoteur
- Observer les indicateurs verbaux et non verbaux
- Premiers entraînements pratiques

JOUR 2 – 7h : Adapter sa communication et gérer les situations relationnelles sensibles

Les Canaux de Communication PCM

- Les 5 Canaux (Interrogatif, Nourricier, Émotif, Directif, Interruptif)
- La règle de la communication : offre et acceptation sur le même canal
- Exercices d'entraînement en binômes

Les Environnements Préférés

- Travailler seul, en duo, en groupe
- Comprendre les préférences relationnelles dans l'équipe

Ajuster l'organisation et les interactions

Les Besoins Psychologiques : leviers de motivation et de relation

- Les 8 besoins psychologiques
- Satisfaction positive / satisfaction négative
- Comprendre les comportements difficiles comme signaux de besoins non comblés
Application au contexte résident/famille/équipe

Introduction au Stress et à la Mécommunication

- Les 3 degrés de stress
- Repérer les signaux précurseurs dans la relation professionnelle

Prévenir les escalades relationnelles

Les Drivers : portes d'entrée du stress

- Identifier les comportements automatiques sous tension
- Adapter sa posture face à un résident ou collègue en stress

Atelier d'intégration – Résidence service

- Études de cas et mises en situation :
- Résident mécontent ou anxieux
- Tensions entre collègues
- Relation avec les familles
- Communication en situation d'urgence
- Communication en situation d'urgence

Mobilisation des outils :

Types – Perceptions – Canaux – Besoins – Drivers

Synthèse et plan d'action individuel

- Identification des acquis clés
- Engagements de mise en pratique
- Évaluation finale de la formation

Nos principes d'action

- Apports théoriques illustrés
- Exercices de mise en pratique
- Échanges en sous-groupes
- Mises en situation issues du contexte "résidence service"
- Élaboration d'un plan d'action individuel

Le + de la formation

- Une formation très interactive où les stagiaires sont les acteurs principaux de la formation.

Évaluation

- Quiz de validation des notions principales
- Observation des mises en situation
- Production d'un plan d'action individuel
- Feuille de présence par demi-journée.
- Attestation de formation remise en fin de formation.
- Certificat de réalisation.

Le public concerné

- Toute personne désirant comprendre les bases de PCM, adapter sa communication et mieux se connaître.

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

- Programme accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

Le lieu

- Chez le client.

La durée et les horaires

- 2 jours, 9h / 12h30 – 14h / 17h30 , soit 14 heures

Le formateur

Candice Le Nédic, formatrice « GM ! Conseil Formation »

- Spécialiste RH, Management.

07/09/2022

- Coach professionnelle

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr