

## PROGRAMME DE FORMATION

### Process Communication Model®

#### Objectifs de la formation

- Interagir avec le Canal de Communication approprié à partir de la perception de son interlocuteur
- Repérer ses sources de motivation et les développer ; satisfaire ses besoins psychologiques
- Identifier les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
- Gérer les comportements de « mécommunication », sous stress

#### Programme

**Cette formation est une Action Collective Régionale AURA financée à 100% par la Branche Tourisme pour les salariés de droits privé des Organismes Locaux de Tourisme (OT / ADT / CRT / Gîtes de France)**

En avons-nous toujours pleinement conscience ? La qualité de notre communication est un des facteurs clés de notre réussite tant dans notre vie professionnelle que personnelle.

Les techniques et les outils pour mieux communiquer avec l'entourage professionnel et personnel sont nombreux et pourtant ils ne suffisent pas pour se mettre en phase rapidement avec des interlocuteurs aux personnalités très différentes.

Le modèle Process Communication® est immédiatement opérationnel et permet de développer une communication efficace. Il prend en compte la spécificité de chacun et lui permet de donner le meilleur de lui-même, même dans les situations de conflits d'intérêt. Être formé au Process Communication Model® permet ainsi de fluidifier la communication dans les organisations, en situation de management, avec des partenaires, et dans sa vie personnelle.

Le modèle Process Communication® est connu, reconnu et utilisé dans le monde entier comme outil de communication et d'aide au management des organisations.

Ce modèle a été créé par le psychologue américain Taibi Kahler, en collaboration avec la NASA, à la fin des années 70, pour constituer des équipes complémentaires et soudées, et prévoir les réactions sous stress des astronautes. Taibi Kahler a ensuite développé son modèle à travers de multiples applicatifs dont le management, la cohésion d'équipe, le recrutement, le coaching, la négociation, la vente.

Dates session :

30+31 mai et 26+27 juin 2023

Le **PROCESS COM Model®** identifie 6 types de personnalité, auxquels sont attachés des caractéristiques positives de communication (aptitude à communiquer, sources de motivation, besoins psychologiques, perceptions de l'environnement, canaux de communication, style de management), ainsi que des séquences spécifiques de comportements sous stress.

Chaque individu est caractérisé par un type de personnalité de « Base » définissant ses caractéristiques primaires et



à un moindre degré, par un mix des 5 autres types de personnalité, définissant ses caractéristiques secondaires. La dynamique personnelle de chaque individu est prise en compte par l'évolution de sa personnalité dans le temps : c'est le concept clé de « la phase », qui, lorsqu'elle change, entraîne des changements dans la motivation, le comportement, la communication.

Chacun, en situation de communication, affiche des signes (physiques, verbaux, comportementaux...) qui donnent des indications précieuses sur son type de personnalité. Utiliser le bon canal de communication avec nos interlocuteurs optimise alors la relation, développe la motivation, permet de mieux se comprendre et de gagner en efficacité.

### **LA MECOMMUNICATION**

Lorsque nos besoins psychologiques ne sont pas satisfaits, nous adoptons malgré nous un comportement négatif qui peut aller jusqu'au désespoir.

Chacun de nous, connaissant son « type de personnalité et ses caractéristiques secondaires, peut connaître sa séquence type de comportements sous stress. En particulier, il peut en reconnaître les signes avant-coureurs et la gérer sans développer des comportements négatifs.

Les « masques » de mécommunication affichés par nos interlocuteurs nous renseignent également sur leur état de réceptivité et sur la nécessité de modifier notre mode de communication à leur égard pour revenir à une communication positive.

### **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.
- (Chaque participant reçoit son Profil confidentiel).

### **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

### **S'entraîner aux différentes stratégies de communication individualisées**

- 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.

## **Méthodes et supports**

La formation aux techniques de communication interpersonnelle « Process Com'1® » est une formation pratique, intensive et interactive, dont la méthode d'apprentissage s'appuie sur une alternance d'apports théoriques et d'exercices concrets.

Après le 1er module de formation de 2 jours : pendant l'intersession, nous demandons à chaque participant de mettre son plan personnel en action.

Nous préconisons :

- . de décrire trois actions pour satisfaire positivement ses sources de motivation (ses besoins psychologiques).
- . d'observer ses interlocuteurs à travers les éléments pédagogiques.

- . de changer de canal de communication avec une personne avec qui le participant éprouve une difficulté à communiquer.
- . de préparer les mises en situation de gestion des incompréhensions pour les deux journées suivantes.

Chaque exercice permet de transposer la méthode sur son « poste de travail ». Chacun.e pourra ainsi partager les retours d'expériences lors de la deuxième session.

La méthode utilisée est une marque déposée et a fait ses preuves mondialement.

### Public

Tout professionnel du tourisme AURA désirant améliorer sa communication interpersonnelle et développer son leadership (offices du tourisme, ADT, CRT, Gîtes de France)

### Prérequis

Aucun

### Informations complémentaires

La formation est animée par Anne Kerbart et sera portée par l'organisme de formation KERNAC. Anne exerce ses différents métiers en toute indépendance depuis 17 ans, en entreprises nationales et internationales ; dans les domaines de l'Industrie, des services, de l'éducation, etc. Elle a travaillé auparavant dans l'industrie des équipements hospitaliers, en marketing stratégique R&D, opérationnel et commercial : études & lancements de nouveaux produits. Elle a managé des équipes interculturelles pluridisciplinaires pour des projets européens, avant de lancer sa propre société de coaching et formation en 2005.

Formation continue : Anne est elle-même régulièrement en formation continue. Elle a été formée initialement en 2003, en Coaching individuel et d'équipe par Jane Turner & Bernard Hévin - au DÔJÔ- avec qui elle a aussi suivi ses master classes. Puis elle a obtenu son Diplôme de praticien du coaching à l'Université Paris 8 en 2008-09 (DESU). Elle suit et participe régulièrement à des journées d'études et des ateliers qui lui permettent pour certains, de se tenir à niveau (CCE, de l'ICF), et pour d'autres de continuer de développer sa présence et son professionnalisme. Anne superviseure certifiée CSA, bénéficie elle aussi d'un lieu de supervision et de développement personnel.

OPTION possible à la charge des participants :

- La certification : passage en e-learning de la certification APMG (reconnaissance personnelle des techniques acquises).
- 1. Examen en ligne avec le simulateur. Le candidat devra avoir obtenu un score de 90 % minimum. La réussite à l'examen en ligne est un pré-requis pour passer l'examen oral.
- 2. Examen oral par téléphone avec un certificateur agréé. Le certificateur propose au candidat 3 x 3 interactions par type de personnalité avec une exigence de 2 interactions sur 3 réussies.
- 3. En cas d'échec, le candidat peut repasser 3 fois l'examen écrit et oral uniquement sur les épreuves sur lesquelles il a échoué.
- 4. Le certificat en Communication Interpersonnelle est délivré après la réussite aux épreuves par APMG, organisme certificateur international indépendant.

### Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Avant la formation chaque participant répond :

- à un questionnaire de 45 questions dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir son profil de personnalité. Ce support permet à chacun.e de se situer et de s'approprier les concepts, en référence à sa

propre personnalité.

- à un questionnaire de préparation de sa formation lui permettant de situer son niveau de connaissance sur le sujet et de s'impliquer en réfléchissant à des « cas » avant de venir en formation.

Pendant la formation : le SIMULATEUR, nouvel outil pédagogique, est inclus dans le pack pédagogique. Il s'agit d'un "serious game" dans lequel la/le participante doit gérer la communication avec 6 personnages au cours de situations quasi réelles. Chaque série d'interactions est composée de 12 séquences à l'issue desquelles il obtient son score. Le Dr Process reprend ensuite chacune de ses 12 interactions en les explicitant.

### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

Après la formation : la/le participant.e obtient une licence d'un an qui lui permet de continuer à s'entraîner avec le simulateur et à mesurer ses progrès. Lorsqu'elle/il obtient régulièrement au moins 10 bonnes réponses sur les 12 interactions, elle/il peut alors passer sa certification (prise en charge personnelle).

### **Durée**

4,00 jour(s)

28:00 heures