



## Process Communication Model Niveau 2 : Développer son assertivité et gérer les conflits

Réf : DP51

Programme  
de 2 jours soit  
14h

### DÉBRIEFING DE L'EXERCICE SUR LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES

### TRAINING ET EXERCICES

- Rappel sur le processus de communication et les leviers de la communication positive : jouer avec les notions de base/phase, besoin, canal et perception

### COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS SOUS STRESS

- Les drivers, les mécanismes d'échec et les « masques » associés Les 3 degrés de stress
- Reconnaître les manifestations et les impacts du stress négatif chez soi et chez les autres

### GÉRER LES SITUATIONS DE TENSION, MÉCOMMUNICATION, DÉSACCORD, CONFLIT

- Identifier les sources d'incompréhensions relationnelles et les zones de mé-communication
- Reconnaître les manifestations positives ou négatives des besoins psychologiques de son interlocuteur/réagir de façon constructive
- Identifier les comportements inefficaces dans les situations de conflits
- Savoir se rendre disponible aux autres et intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive, désamorcer les situations conflictuelles
- Utiliser le canal de communication adapté
- Se mettre en phase
- Aider son interlocuteur à sortir de sa zone de stress

### Objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Consolider sa connaissance des bonnes pratiques en matière de communication positive via la process com
- Se connaître en tant que communicant dans les situations de conflit et savoir gérer ses réactions
- Comprendre les mécanismes de la mécommunication et anticiper les conflits
- Savoir rétablir la communication avec des interlocuteurs différents, en cas de conflits ou de désaccords

### Prérequis

Avoir suivi la formation PCM niveau 1

### Public visé

Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle et ayant suivi la Process Com Niveau 1

### Méthodologie utilisée

Alternance d'exposés, questions/réponses, exercices et mise en situation jeux de rôles. KLAXOON : l'outil pédagogique innovant connecté aux nouvelles technologies

### Evaluation

Evaluation pratique et théorique avec l'outil digital Klaxoon

### Délais d'accès

Mise à disposition sur notre site internet [www.cadriformat.fr](http://www.cadriformat.fr) du calendrier prévisionnel des sessions de formation

### Modalité d'accès

Nos prestataires hôteliers sont des établissements permettant l'accès des personnes à mobilité réduite. Contacter le référent handicap [olivier.david@cadriformat.fr](mailto:olivier.david@cadriformat.fr) pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### € Tarifs

Inter : 1295€ ht soit 1405,08€ ttc dont simulateur et prestation hôtelière (salle, pauses, déjeuners)  
Intra : 3280€ ht soit 3558,80€ ttc pour un groupe de 12 apprenants maximum + 200€ ht/personne de simulateur