



CONTEXTE

Dans un environnement professionnel exigeant, les interactions peuvent être sources de malentendus, de tensions ou de conflits, impactant la qualité des relations et l'efficacité collective.

Réussir ne repose plus uniquement sur la maîtrise technique de son métier, mais aussi sur la capacité à comprendre les différents profils de personnalité, reconnaître leurs besoins et adapter sa communication en conséquence.

Cette formation s'appuie sur deux modèles complémentaires et reconnus :

- **DISC**, qui met en lumière les styles comportementaux observables ;
- **Process Communication Model (PCM)**, qui permet de comprendre les modes de fonctionnement, les besoins psychologiques et les réactions en situation de stress.

Grâce à une pédagogie interactive et concrète, les participants apprendront à mieux décoder leurs interlocuteurs, ajuster leur communication et désamorcer les situations conflictuelles.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Identifier **Les principaux profils de personnalité** à l'aide des modèles DISC et PCM.)
- Adapter sa communication en fonction des profils et des situations professionnelles rencontrées.
- **Repérer les signaux de stress et de tension**, chez soi et chez les autres.
- Gérer **plus efficacement les situations de conflit**, en préservant la relation et la qualité des échanges

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant améliorer sa communication, mieux comprendre ses interlocuteurs et renforcer son efficacité relationnelle (manager, collaborateur ou professionnel en contact avec le public)

PRÉ-REQUIS

Aucun.

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 3 950 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PROGRAMME

Introduction aux modèles DISC & PCM

- Présentation des modèles et de leur complémentarité
- Apports et limites de chaque outil.
- Atelier : Auto-positionnement et test DISC simplifié

Le modèle DISC en pratique

- Les 4 profils DISC : Dominant, Influant, Stable, Conforme)
- Comportements clés, points forts et axes de vigilance
- Impacts des profils DISC sur la communication et les situations de conflit
- Exercice pratiques d'identification des profils:

La Process Communication model (PCM) :

- Découverte du « GPS relationnel »
- Les 6 types de personnalité et leurs modes de perception
- Compréhension des besoins psychologiques.
- Atelier : test projectif simplifié et échanges guidés

Adaptater sa communication et gérer les conflits

- Identifier les signaux précurseurs de stress
- Comprendre les mécanismes d'échec de communication
- Ajuster sa communication verbale et non verbale
- Répondre aux besoins psychologiques pour restaurer la relation
- Exercices pratiques et mises en situation

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant améliorer sa communication, mieux comprendre ses interlocuteurs et renforcer son efficacité relationnelle (manager, collaborateur ou professionnel en contact avec le public)

PRÉ-REQUIS

Aucun.

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 3 950 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr



Préserver la relation en situation émotionnelle

- Prendre du recul face aux conflits émotionnels
- Stabiliser sa posture relationnelle
- Élaboration d'un plan d'action : "Mes leviers de communication pour le quotidien professionnel"

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode expérientielle
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type Teams ou Zoom selon les cas.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant améliorer sa communication, mieux comprendre ses interlocuteurs et renforcer son efficacité relationnelle (manager, collaborateur ou professionnel en contact avec le public)

PRÉ-REQUIS

Aucun.

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 3 950 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr