

## Certification en Communication interpersonnelle – Process Communication Model®

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Santé, défense, services, banque, assurance, telecom, industrie pharmaceutique, Informatique, BTP, industrie, ...**

Nous travaillons avec tous les secteurs et dans toutes les activités où la qualité des relations interpersonnelles a un impact significatif sur la performance et le bien-être au travail.

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **413z**

Code(s) ROME : —

Formacode : **15054**

Date de création de la certification : **05/09/2016**

Mots clés : **GESTION DU STRESS**,  
**Management de l'équipe et des Hommes**,  
**PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS**,  
**communication**

### Identification

Identifiant : **2915**

Version du : **04/04/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

■ [Etude : "Améliorer la communication interpersonnelle entre prestataires de soins de santé et clients" \(p1 à 4\)](#)

### Descriptif

#### *Objectifs de l'habilitation/certification*

Mettre en oeuvre des compétences de communication interpersonnelle afin de développer et maintenir de façon durable une relation de qualité avec ses interlocuteurs (collègues, hiérarchie, collaborateurs, clients, partenaires ...).

#### *Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP*

■ Aucun

#### *Descriptif général des compétences constituant la certification*

Les compétences en communication interpersonnelle acquises peuvent s'exercer en situation professionnelle avec tous types d'interlocuteurs en utilisant l'outil Process Communication Model et en mettant en oeuvre certaines démarches comme l'utilisation des canaux de communication les plus appropriés vis à vis de ses interlocuteurs. L'autonomie et la responsabilité démontrées sont complètes car le

### Public visé par la certification

Tous publics

candidat certifié sera entièrement responsable du type de communication mis en œuvre. Ces éléments de contextualisation sont transversaux à l'ensemble des compétences définies ci-dessous :

- o Repérer les différents Canaux de Communication proposés par ses interlocuteurs
- o Interagir sur le canal adéquat avec son interlocuteur en utilisant les registres appropriés suivants : verbal, para et non-verbal
- o Identifier et gérer les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
- o Identifier et gérer les manifestations de comportements sous stress intense en offrant à son interlocuteur les signaux de reconnaissance appropriés

## *Modalités générales*

Durée de la formation : 28 heures en présentiel (2 x 2 jours) + 7h en E-learning soit 35h de formation.

Formation présentielle répartie sur 2 mois maximum avec une intersession de 3 à 4 semaines.

Session 1 : apports théoriques (comprendre les concepts de base de la Process Communication, développer une communication positive en repérant les différents modes de perception utilisés, en reconnaissant les signes, attitudes et comportements révélateurs du type de personnalité de son interlocuteur pour utiliser le bon canal de communication), exercices d'application, mises en situation simulées

Travaux d'intersession : exercices, propositions de mise en œuvre des premiers apprentissages dans l'environnement professionnel, découverte et entraînement avec l'outil pédagogique en ligne Le Simulateur®.

Session 2 : apports théoriques (comprendre et gérer les situations de "mécommunication", tensions, incompréhensions, inefficacité, conflit naissant ou avéré, identifier les manifestations du stress négatif et les trois degrés de stress, mettre en œuvre des stratégies d'intervention pour revenir à une communication positive), exercices d'application, mises en situation simulées incluant restitution et approfondissements

Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant pendant la formation : manuel contenant des apports théoriques et des exercices, accès d'un an à un outil de simulation en ligne dédié pour s'entraîner à la communication interpersonnelle et préparer la certification, livre « Comment leur dire.....la Process Communication » de G. Collignon aux éditions InterEditions (Dunod), jeu comprenant des mises en situations professionnelles.

Entraînement à l'outil Simulateur® en ligne avant passage de la Certification (6 heures d'entraînement au minimum).

Certification en ligne (1h à prévoir).

## *Liens avec le développement durable*

Aucun

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

Meilleure employabilité en situation de mobilité, reclassement ou repositionnement. Meilleure compréhension de ses interlocuteurs permettant de fluidifier les relations avec le/les managers et les collègues de travail, améliorant l'efficacité professionnelle au quotidien. Meilleure prise de recul et meilleure gestion de soi dans les phases de changement importants au sein du service ou du département de l'entreprise. Augmentation de la

### *Pour l'entité utilisatrice*

Amélioration significative de la communication et des relations intra-équipe permettant une meilleure efficacité individuelle et collective. Pacification des relations au sein de l'équipe/des équipes permettant une augmentation de l'attractivité du service et la pérennisation de l'activité de production. Amélioration du management d'équipe(s) et de l'atteinte des objectifs opérationnels. Développement de la qualité de la relation

capacité des personnes à identifier les conditions nécessaires à leur équilibre professionnel et/ou personnel, participant à une meilleure gestion des risques psycho-sociaux au sein de l'organisation. Partage autour d'un référentiel commun et augmentation de la capacité à résoudre les problèmes de façon collaborative.

professionnelle avec les interlocuteurs externes (clients, fournisseurs, partenaires,...), impactant positivement la fidélisation des clients et sécurisant la position de l'entreprise sur le marché. Amélioration de la coopération interservices permettant une meilleure coordination transversale et une meilleure efficacité globale de l'entreprise.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Accès informatique nécessaire. Langue française lue et parlée.

### Compétences évaluées

- o Repérer le Canal de Communication proposé par son interlocuteur
- o Interagir sur le canal adéquat avec son interlocuteur en utilisant les registres appropriés suivants : verbal / para et non-verbal
- o Identifier et gérer les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
- o Identifier et gérer les manifestations de comportements sous stress intense en offrant à son interlocuteur les signaux de reconnaissance appropriés

### Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun

### Centre(s) de passage/certification

- En ligne / à distance. La certification nécessite un accès informatique.

La validité est Permanente

#### **Possibilité de certification partielle :** non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétence. « La présente certifie que Nom Prénom de la personne a obtenu la certification « Communication interpersonnelle » - Process Communication Model® / numéro de candidat / n° de certificat / a obtenu la certification en commu

## Plus d'informations

### Statistiques

80 personnes certifiées par an.

### Autres sources d'information

<http://www.kcf.fr/calendrier-seminaires/CPF-N1-inter.htm>