



M E D I A - C O A C H

Accompagner autrement. Inspirer le changement.

Communication bienveillante et gestion des conflits

avec la *Process Communication Model*

Stage court · 1 jour, 7 heures · 180 € net de taxe

Référence	Version	Mise à jour	Catégorie d'action
PROG-PCM-01	1.0	10 septembre 2026	Action de formation

Les tensions relationnelles au travail viennent rarement d'un manque de bonne volonté : elles viennent d'un manque de compréhension mutuelle. Nous n'avons ni les mêmes besoins psychologiques, ni les mêmes filtres de perception, ni les mêmes réactions sous stress. Cette journée donne une grille de lecture éprouvée pour agir autrement, et des outils applicables dès le lendemain.

Objectifs

- 01** Identifier les six profils de personnalité du modèle et reconnaître leurs logiques de fonctionnement.
- 02** Analyser les comportements automatiques qui se déclenchent sous pression et leurs effets sur la relation.
- 03** Adapter sa communication en expérimentant différents canaux selon le profil de son interlocuteur.
- 04** Exprimer ses besoins et ses limites avec clarté et respect, sans agressivité ni passivité.
- 05** Intervenir au bon moment pour sortir d'une dynamique conflictuelle.
- 06** Créer les conditions d'un dialogue constructif entre profils très différents.

Public, prérequis et effectif

Public. Managers, responsables d'équipe, professionnels des ressources humaines, indépendants, consultants, coachs, et toute personne dont le travail repose sur la qualité des relations humaines.

Prérequis. Aucun. La formation convient aussi bien aux personnes qui découvrent le modèle qu'à celles qui souhaitent approfondir des acquis antérieurs.

Effectif. Dix participants au maximum, sans exception.

Modalité et lieu. En présentiel, au siège de MEDIA-COACH à Saint-Paul, en salle équipée.

Dates. Jeudi 12 novembre 2026 et mercredi 20 mai 2027, de 8 h 30 à 17 h. Les dates figurent au calendrier des formations.

Déroulé de la journée

Horaire	Séquence	Ce qui s'y travaille
8 h 30 9 h 15	Accueil, attentes et cadre	Présentation de chacun, de ses attentes et de ses difficultés relationnelles du moment. Cadre de confidentialité du groupe, objectifs et logique pédagogique de la journée.
9 h 15 10 h 15	Les mécanismes de la communication	Ce qui se joue réellement dans un échange, comment les filtres de perception déforment les messages, et pourquoi les malentendus surviennent même entre personnes de bonne volonté.
10 h 30 11 h 30	Les six profils de personnalité	Découverte des profils empathique, analyseur, persévérant, promoteur, énergiseur et imagineur, illustrés par des cas concrets : forces, besoins psychologiques, canaux de communication préférés et comportements sous stress.
11 h 30 12 h 30	Explorer son propre fonctionnement	À partir d'exercices d'auto-observation, chacun repère son profil dominant, ses besoins non exprimés et les situations qui génèrent chez lui stress ou malaise. Une ressource, jamais un jugement.
13 h 30 15 h 15	Adapter sa communication	Cœur opérationnel de la journée. Jeux de rôle, mises en situation et exercices en binômes : travailler les registres émotionnel, logique, directif et ludique, et observer leurs effets.
15 h 30 16 h 15	Stress et mécommunication	Reconnaître les séquences de stress propres à chaque profil, repérer les signaux d'alarme chez soi et chez l'autre, éviter les escalades et intervenir au bon moment.
16 h 15 17 h 00	Désamorcer les conflits et plan d'action	Traitement de cas réels apportés par les participants, puis formulation par chacun de deux à trois engagements concrets pour sa pratique. Évaluation de fin de journée et clôture.

Pauses de quinze minutes à 10 h 15 et à 15 h 15, déjeuner de 12 h 30 à 13 h 30. Sept heures de formation effective, émargement par demi-journée.

Méthodes pédagogiques et moyens mobilisés

- 01** Mises en situation et jeux de rôle bâtis sur des scénarios professionnels réels.
- 02** Intelligence collective : retours croisés entre participants, le groupe servant de ressource d'apprentissage.
- 03** Feedback structuré après chaque exercice, et analyse des cas apportés par les participants.
- 04** Documents remis : un support pédagogique de référence et des fiches mémo utilisables au quotidien.
- 05** Moyens mobilisés : salle équipée, paperboard, supports projetés et matériel d'écriture fourni.

La journée est animée par Sylvie Planchard, directrice de MEDIA-COACH, coache certifiée et certifiée en Process Communication Model.

Évaluation et sanction

En ouverture. Auto-positionnement de chaque participant sur les six objectifs annoncés.

En cours de journée. Observation des mises en situation et des jeux de rôle par la formatrice, avec feedback structuré après chaque exercice.

En clôture. Reprise de l'auto-positionnement initial, présentation du plan d'action individuel, et appréciation par la formatrice de l'atteinte de chaque objectif annoncé. Un questionnaire de satisfaction distinct est recueilli en fin de journée : il mesure la satisfaction, non les acquis.

Sanction. Attestation de fin de formation remise à chaque participant, quel que soit le résultat de l'évaluation, accompagnée d'un certificat de réalisation lorsque la prestation est financée. Cette formation ne délivre ni diplôme, ni titre, ni certification professionnelle, et ne constitue pas une certification au modèle.

Tarif, délai d'accès, accessibilité et réclamations

Tarif. 180 € net de taxe, support pédagogique et fiches pratiques compris. La taxe sur la valeur ajoutée n'est pas applicable, au titre de l'exonération de l'article 261, 4, 4°, a du code général des impôts. Aucun versement n'est exigé avant l'expiration du délai de rétractation lorsque le contrat est conclu avec un particulier.

Délai d'accès. L'inscription est possible jusqu'à huit jours avant la date de la session, dans la limite des places disponibles.

Accessibilité. Les locaux de Saint-Paul sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Toute situation appelant un aménagement est examinée avec la référente handicap, Sylvie Planchard, joignable au 06 92 46 82 16 ou à contact@media-coach.fr, avant le démarrage comme en cours de prestation.

Réclamations. Les réclamations sont traitées selon la procédure QUAL-PR-07-01, remise avec le contrat et disponible sur demande : accusé de réception sous cinq jours ouvrés, réponse écrite et motivée sous quinze.

L'ORGANISME

MEDIA-COACH EURL, 107 chemin Crève Cœur, 97460 Saint-Paul. SIRET 951 175 595 00044. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 04973472497 auprès du préfet de région, cet enregistrement ne valant pas agrément de l'État. Organisme certifié Qualiopi sous le numéro 2023/106225.2 au titre des actions de formation et des bilans de compétences ; la certification vise l'organisme et non l'action. Contact : contact@media-coach.fr, 06 92 46 82 16, www.media-coach.fr.