PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE FORMATION

Process Communication Model®

Niveau 2

Application managériale avancée : manager les situations professionnelles complexes par la communication adaptée

14 heures · 2 jours consécutifs
Distanciel synchrone · classe virtuelle Zoom
Référence AF02-PCM2-14H



Version 2.0 · Mai 2026

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

01

Qu'est-ce que le Process Communication Model® Niveau 2 ?

Le Process Communication Model® (PCM) Niveau 2 est la formation d'approfondissement du modèle développé par **Taibi Kahler**, docteur en psychologie. Elle prolonge le PCM Niveau 1 en outillant le stagiaire pour traiter les situations professionnelles complexes : entretien difficile, médiation en équipe, conflit interpersonnel, conduite du changement, gestion de tensions managériales.

Le Niveau 2 fournit au manager, au dirigeant ou au professionnel de l'accompagnement les outils opérationnels pour diagnostiquer rapidement une situation de communication dégradée en équipe, identifier les signaux comportementaux observables chez ses collaborateurs et mettre en œuvre une stratégie d'intervention managériale adaptée à chaque profil.

La maîtrise du Niveau 2 permet d'agir en amont des conflits, de calibrer la réponse managériale proportionnée à chaque situation de tension professionnelle, et de maintenir la coopération d'équipe dans la durée.

> **En France**, le PCM® est représenté officiellement par **Kahler Communication France**, organisme officiel de diffusion du modèle, lui-même certifié Qualiopi pour ses formations PCM Niveau 1 et Niveau 2. Cette reconnaissance atteste du caractère professionnalisant du modèle et de son ancrage dans la formation professionnelle continue (articles L.6313-1 et suivants du Code du travail).

LA FORMATION EN BREF

Process Communication Model® · Niveau 2

14 h	Zoom	1 à 8	1 750 € HT
2 jours consécutifs	Distanciel synchrone	participants	2 100 € TTC
J1 : 7 h · J2 : 7 h	en classe virtuelle	par session	par participant

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

02

Identification de la formation

Intitulé de la formation	Process Communication Model® — Niveau 2 — Application managériale avancée en situation professionnelle complexe
Référence interne	AF02-PCM2-14H
Durée totale	14 heures
Répartition	2 jours consécutifs (J1 : 7 h — J2 : 7 h)
Modalité pédagogique	☐ Présentiel ☑ **Distanciel synchrone** ☐ Distanciel asynchrone ☐ Mixte
Lieu(x) de réalisation	Classe virtuelle via la plateforme Zoom
Tarif	1 750 € HT / 2 100 € TTC par participant
Effectif	Minimum : 1 participant — Maximum : 8 participants
Version / Date	Version 2.0 — Mai 2026

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

03

Public visé, prérequis et accessibilité

3.1. Public cible

Cette formation s'adresse à des professionnels ayant validé le Niveau 1 PCM et exerçant une fonction de management, d'encadrement ou d'accompagnement professionnel exigeant le traitement de situations relationnelles complexes :

- Managers et responsables d'équipes confirmés
- Dirigeants et chefs d'entreprise
- Responsables des Ressources Humaines en charge de la gestion des talents et des conflits
- Coachs professionnels intégrant le PCM® dans leur pratique d'accompagnement en entreprise
- Consultants en organisation, accompagnement managérial ou développement des compétences

La formation a pour finalité le développement de compétences professionnelles managériales avancées directement transférables dans l'exercice d'une fonction d'encadrement, conformément à l'article L.6313-1 du Code du travail.

3.2. Prérequis

- Formation PCM® Niveau 1 complétée et attestée (dispensée par SF Coaching Partners ou tout autre organisme accrédité par Kahler Communication France)
- Exercer ou avoir exercé une fonction managériale ou d'encadrement d'équipe
- Inventaire de personnalité PCM individuel disponible (réalisé en amont du Niveau 1)

3.3. Accessibilité aux personnes en situation de handicap

SF Coaching Partners s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap dans les meilleures conditions et à adapter ses prestations de formation.

- **Référent handicap :** Sandra DISKRY — contact@sfcoachingpartners.com
- **Accessibilité :** formation 100 % à distance (Zoom), suivie depuis le lieu choisi par le stagiaire, sans déplacement. L'accès à la classe virtuelle est vérifié avec chaque participant avant la formation.
- **Adaptation pédagogique :** les supports et modalités sont adaptés selon les besoins identifiés à l'entretien d'inscription.
- **Partenariats :** Cap Emploi, AGEFIPH, FIPHFP.

> Toute personne en situation de handicap est invitée à prendre contact avec le référent handicap dès l'inscription pour étudier les aménagements nécessaires.

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

04

Modalités et délais d'accès

4.1. Modalités d'accès

L'accès à la formation est conditionné à :

- La réception du dossier d'inscription complété et signé
- La présentation de l'attestation de réalisation du PCM® Niveau 1
- La réalisation d'un entretien de positionnement permettant de valider l'adéquation entre les besoins professionnels du candidat et le programme
- La signature du contrat ou de la convention de formation

4.2. Délais d'accès

Délai indicatif : 4 à 8 semaines entre la signature de la convention et le démarrage de la formation. Délai pouvant varier en fonction du mode de financement, du calendrier des sessions et des disponibilités pédagogiques. En cas de financement par un tiers, les délais peuvent être soumis à validation préalable de l'organisme financeur.

4.3. Équivalences / Passerelles

Aucune équivalence ou passerelle automatique identifiée dans le cadre de ce programme. Des suites de parcours peuvent être envisagées selon le projet du bénéficiaire et les conditions d'accès des organismes concernés.

4.4. Suite de parcours

Formation Process Communication Model® Niveau 3 (Kahler Communication France), ou toute formation complémentaire en management avancé, médiation professionnelle, conduite du changement ou accompagnement d'équipe (sous réserve des conditions d'accès propres à chaque établissement).

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

05

Objectifs de la formation

Conformément à l'article L.6313-1 du Code du travail, les objectifs sont formulés en termes de compétences professionnelles mesurables et observables, mobilisables dans l'exercice d'une fonction d'encadrement ou de management d'équipe.

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

1. **Analyser une situation de communication dégradée en équipe** (cause, contexte, point de bascule) pour identifier les leviers d'intervention managériale appropriés.
2. **Identifier les signaux comportementaux observables** chez un collaborateur ou un membre d'équipe (verbaux, paraverbaux, non-verbaux) qui précèdent une dégradation de la coopération professionnelle.
3. **Repérer les signes de tension professionnelle** chez un collaborateur pour intervenir avant l'escalade conflictuelle et préserver le fonctionnement de l'équipe.
4. **Caractériser les schémas comportementaux récurrents** observables chez les membres d'une équipe pour adapter ses pratiques managériales d'entretien, de feedback et de délégation.
5. **Distinguer les trois niveaux de dégradation de la communication professionnelle** (alerte, dysfonctionnement, rupture de coopération) pour calibrer une réponse managériale proportionnée.
6. **Adapter sa posture et son canal de communication managériale** selon le profil de l'interlocuteur et le degré de tension de la situation professionnelle.
7. **Mettre en œuvre une stratégie d'intervention managériale** (entretien de recadrage, médiation interpersonnelle, désamorçage de conflit) adaptée à la situation et au profil de l'interlocuteur.
8. **Élaborer un plan d'action managérial individualisé** formalisé, transférable en situation de travail réelle, comportant des indicateurs de réussite mesurables.

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

06

Programme pédagogique

MODULE 1

Approfondissement du modèle PCM en situation managériale

Jour 1
7 heures

1.1 Réactivation des fondamentaux PCM appliqués au management

- Consolidation du socle PCM Niveau 1 : six profils, six perceptions, canaux de communication
- Lecture managériale du profil PCM du stagiaire : forces, axes de développement, situations professionnelles cibles
- Règle de communication managériale et conditions d'efficacité d'un échange professionnel

1.2 Diagnostic des situations de communication dégradée en équipe

- Définition opérationnelle d'une communication dégradée en milieu professionnel
- Lien entre tension professionnelle et dégradation de la communication d'équipe
- Séquence d'une situation managériale dégradée : phases observables et indicateurs
- Identification des contextes professionnels à risque : entretien difficile, réunion conflictuelle, surcharge d'activité, conduite du changement

1.3 Signaux comportementaux observables chez un collaborateur

- Définition opérationnelle des signaux comportementaux observables en situation de travail
- Repérage des signaux verbaux et paraverbaux dans la relation managériale
- Identification des signaux selon les profils de personnalité présents dans l'équipe
- Les signaux comme outil d'aide à la décision managériale : intervenir, différer, ajuster sa posture

1.4 Cartographie PCM d'une équipe : implications managériales

- Méthode de cartographie PCM des profils d'une équipe
- Lecture des dynamiques relationnelles potentielles selon les configurations de profils
- Identification des zones de coopération facile et des zones de tension prévisible
- Mises en pratique sur cas réels d'équipes apportés par le stagiaire

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

MODULE 2

Application managériale : intervention et plan d'action

Jour 2
7 heures

2.1 Schémas comportementaux récurrents observables en équipe

- Définition et origine des schémas comportementaux récurrents observables en situation de travail
- Typologies des schémas observables chez les collaborateurs et leur impact sur la coopération
- Lien entre signaux faibles et schémas comportementaux dominants
- Identification des schémas dominants au sein d'une équipe : implications pour les pratiques managériales

2.2 Les trois niveaux de dégradation de la communication professionnelle

- Niveau 1 — Signaux d'alerte : repérage et réponse managériale préventive
- Niveau 2 — Dysfonctionnement relationnel : protocoles de recadrage proportionnés
- Niveau 3 — Rupture de coopération : protocole de médiation managériale
- Identification des points de bascule entre niveaux : indicateurs observables et conduite à tenir

2.3 Stratégies d'intervention managériale en situation professionnelle tendue

- Adapter son canal de communication et sa perception selon le profil du collaborateur concerné
- Désamorcer une situation professionnelle tendue : protocole pas-à-pas
- Conduire un entretien de recadrage ou de médiation interpersonnelle en situation difficile
- Prévenir l'escalade relationnelle en équipe : indicateurs de surveillance et actions correctives

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

2.4 Maintien de l'engagement professionnel et plan d'action managérial

- Identifier les leviers de motivation professionnelle propres à chaque profil de collaborateur
- Maintenir l'engagement et la coopération d'équipe dans la durée
- Intégration du PCM dans les pratiques RH : entretien annuel, feedback, conduite de réunion d'équipe

2.5 Synthèse et plan d'action managérial individualisé

- Grille d'auto-évaluation des huit compétences professionnelles visées — scoring individuel + débriefing collectif
- Élaboration du plan d'action managérial individualisé (livrable de sortie signé)

07

Méthodes pédagogiques

La formation repose sur une pédagogie active et professionnalisante, alternant différentes modalités :

- Alternance d'apports conceptuels appliqués au management et d'exercices professionnels
- Études de cas managériaux issus du terrain des stagiaires
- Mises en situation managériales simulées : entretien de recadrage, médiation interpersonnelle, conduite de réunion tendue
- Débriefings collectifs structurés sur grille critériée
- Travail individuel guidé sur l'élaboration du plan d'action managérial

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

08

Moyens pédagogiques et techniques

8.1. Moyens pédagogiques

- Support pédagogique numérique complet remis à chaque stagiaire
- Profil PCM individualisé du stagiaire (réalisé en amont du PCM Niveau 1)
- Outils PCM avancés : grilles de diagnostic managérial, protocoles de recadrage, matrices de communication d'équipe
- Cartographie PCM de l'équipe du stagiaire (outil remis et travaillé pendant la formation)
- Accès aux supports de formation après la session

8.2. Moyens techniques

- Plateforme de visioconférence Zoom (lien individuel sécurisé transmis en amont)
- Connexion internet haut débit et équipement informatique individuel à la charge du stagiaire
- Supports visuels projetés et espace collaboratif partagé

09

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation finale des acquis prend la forme d'un **quiz portant sur les compétences professionnelles visées**, complété par la formalisation d'un **plan d'action managérial individualisé** transférable en situation de travail.

10

Modalités de suivi et d'exécution

Conformément à l'article L.6353-1 du Code du travail, le suivi de l'exécution de la formation est assuré par :

- Émargement électronique signé par séquence (entrée et sortie de chaque demi-journée)
- Relevés de connexion à la plateforme Zoom horodatés et conservés

Une attestation de réalisation est remise à chaque stagiaire en fin de formation, sous réserve d'assiduité et de participation effective à l'ensemble des séquences prévues. Les documents liés au suivi sont archivés conformément aux durées légales applicables à la formation professionnelle.

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

11

Intervenante et qualification

Sandra DISKRY

Formatrice accréditée Process Communication Model® Niveau 2 par Kahler Communication France, organisme officiel représentant le PCM® en France

Parcours et qualifications

- Formatrice accréditée Process Communication Model® Niveau 2 — Kahler Communication France
- Formatrice de formateurs d'adultes
- Formatrice en création et reprise d'entreprise — dispositif BE EST de la Région Grand Est
- Consultante en création et reprise d'entreprise sur le Bas-Rhin depuis plus de 10 ans
- Coach professionnelle certifiée — coaching individuel et d'équipe
- Co-gérante de SF Coaching Partners

12

Sanction de la formation

Une attestation individuelle de réalisation est délivrée à chaque stagiaire ayant suivi l'intégralité de la formation, conformément à l'article L.6353-1 du Code du travail. Elle précise la nature de l'action, sa durée, les objectifs professionnels visés et les compétences acquises.

13

Contacts

Organisme de formation	SF Coaching Partners SARL nom commercial : METAPRENEURIA
Contact	contact@sfcoachingpartners.com Tél. : 06 62 29 81 90
Référent pédagogique	Sandra DISKRY · Tél. : 06 62 29 81 90
Référent handicap	Sandra DISKRY · contact@sfcoachingpartners.com

METAPRENEURIA

SOCIÉTÉ
SF Coaching Partners SARL
28B rue des Pèlerins
67210 Obernai · France

INFORMATIONS
Capital 500 € · RCS Saverne
SIRET 992 230 763 00011
NDA 44670919567

CONTACT
contact@sfcoachingpartners.com
France +33 6 62 29 81 90
Antilles +590 (0)6 90 76 16 15

METAPRENEURIA est le nom commercial de SF Coaching Partners SARL. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44670919567 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.