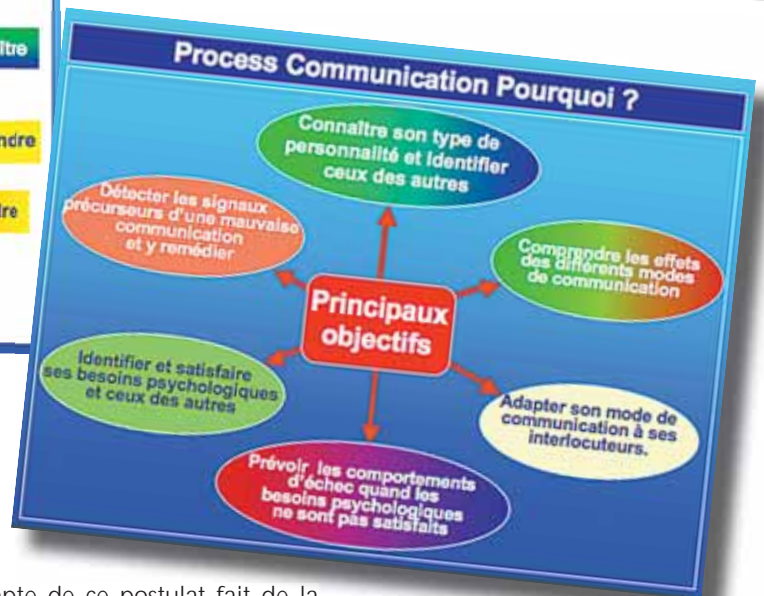
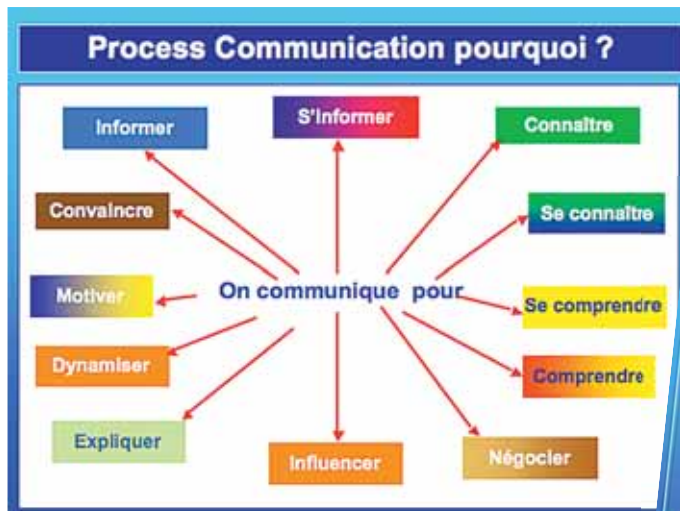


Développez vos compétences relationnelles avec la Process Com !

Une communication harmonieuse est l'une des clés de la réussite, de l'efficacité et du bien-être. Pourtant, être sur la « bonne longueur d'ondes », bien comprendre et se faire comprendre, n'est pas toujours aisé. La Process Com est un outil simple et concret. Elle permet de mieux se connaître soi-même et de mieux comprendre les autres afin de développer des relations plus fluides et de prévenir le stress qu'entraîne la « mécommunication ».



La communication est une activité de tous les instants : comprendre le point de vue de l'autre, faire entendre le sien, animer un groupe ou une équipe, convaincre, obtenir des informations, négocier, gérer les conflits...

On peut le constater tous les jours, et à tous les niveaux : de nombreux dysfonctionnements ont pour origine une mauvaise communication.

Dans la vie professionnelle comme dans les relations interpersonnelles, les malentendus qui peuvent survenir sont source de stress. Véritable spirale négative, ce stress entraîne lui-même une perception inadéquate de la réalité puis des réactions inadaptées difficiles à désamorcer. Toutes les théories de la communication s'accordent sur ce point, l'enjeu d'une communication réussie ne se résume pas au contenu du message. Autrement dit, la manière de dire les choses a autant, voire plus, d'importance que ce qui est dit. La prise en

compte de ce postulat fait de la Process Com un outil de communication performant.

Mais la Process Com est aussi, et avant tout, un outil de développement des compétences relationnelles. Créée dans les années 1970 par le psychologue américain Taibi Kahler, ses objectifs sont de :

- découvrir, analyser, comprendre sa propre personnalité et celle des autres,
- communiquer efficacement

LA PROCESS COM NE CHANGE PAS LES GENS : ELLE LES FAIT SE COMPRENDRE, SE DÉVELOPPER, SE CONSTRUIRE SUR DES BASES POSITIVES.

Les sources de la Process Com

La Process Com a été développée, dans les années 1970, par Taïbi Kahler, docteur en psychologie et spécialiste en analyse transactionnelle (1).

La Process Com découle de l'analyse transactionnelle et se veut plus facilement et rapidement accessible et utilisable en entreprise, au quotidien.

Taïbi Kahler a mis en place, en France et dans le monde, une procédure et un parcours de certification des formateurs en Process Com. Rassemblés au sein de Kahler Communication France, les formateurs s'engagent à participer, chaque année à des groupes d'études et de réflexion sur la Process Com.

Pour en savoir plus : www.kcf.fr

(1) *L'analyse transactionnelle est une théorie de la personnalité qui permet et favorise une croissance personnelle et l'évolution positive de soi.*

en parlant la « langue » de son interlocuteur, ■ améliorer son efficacité et avoir des relations harmonieuses, L'idée est d'adapter son mode de communication à celui de son interlocuteur et de prendre en compte ses besoins psychologiques.

Les 6 types de personnalités : Philippe, Pierre, Catherine...

La Process Com est une méthode d'analyse simple mais pas simpliste. Elle décrit 6 types de personnalité : Travaillomane, Persévérant, Empathique, Rêveur, Rebelle, Promoteur.

Il n'y a pas de hiérarchie entre les 6 types de personnalités. Aucun n'est meilleur ou moins bien que l'autre. Du reste, chacun de nous développe au cours de son histoire des caractéristiques de chaque type de personnalité. Par exemple, à 4 ans, Mathilde était très méticuleuse. Elle rebouchait tous ses feutres et les rangeait systématiquement dans leur pochette après avoir dessiné. Plus tard, quand son frère est né, elle est devenue très affectueuse et attentive. Puis quelques mois après, elle aimait passer de longs moments seule dans sa chambre.

Voici Philippe, Pierre, Catherine... :

• Le type travaillomane

Il a besoin d'être reconnu pour son travail et a un fort besoin de structuration du temps. Il se concentre essentiellement sur les faits. Il est de type logique, responsable et organisé. C'est Philippe qui est cartésien. Quand il part en vacances en voiture, il prévoit tout à l'avance : l'itinéraire, la durée, les moments et les lieux de pause. Pour ceux qui n'aiment pas l'imprévu, c'est très agréable : il a tout planifié.

• Le type persévérant

Il a besoin d'être reconnu pour ses convictions et pour son travail. C'est une personne engagée, observatrice et consciencieuse. Il se concentre sur les valeurs. C'est Pierre qui est particulièrement vigilant en ce qui concerne l'éducation de son fils. Il veut lui inculquer des bases rigoureuses afin qu'il devienne un homme respectable et n'admet pas les écarts.

• Le type empathique

Il a besoin d'être reconnu pour sa personne. La prise en compte de ses besoins sensoriels est fondamentale. Il est attentif aux besoins des autres, compatissant, sensible et chaleureux. C'est Ca-

therine qui au travail organise tous les pots. Elle décore la salle, met des fleurs et prépare des petits fours. Au moment de la réception, Catherine sert le champagne, a un mot personnel pour chacun, passe les petits fours...

• Le type rêveur

Il a besoin de solitude et de temps pour prendre du recul. Il possède une grande capacité d'imagination, de réflexion et de recherche. Il est calme et introverti. C'est Michaël qui aime être seul et parle peu. Quand on est à court d'idées on va le trouver et on lui dit : « *Vois ce qu'on peut faire. Tu nous fais signe quand tu as réfléchi* ». On s'en va et quelque temps après Michaël se manifeste : il a imaginé une solution.

• Le type rebelle

Il a besoin de contacts et d'interactions stimulantes et ludiques. Il lui faut de la variété. Il a une grande capacité à apprécier et à jouir de l'instant présent. Il est spontané et créatif. C'est Fabienne qui a ouvert un gîte rural. Elle s'est beaucoup amusée à dénicher dans les brocantes des environs et chez ses amis les objets les plus insolites pour aménager son gîte.

• Le type promoteur

Il a besoin d'excitation et de défis. Il est entreprenant et fonceur, adaptable, plein de ressources, persuasif et séducteur. C'est Dominique qui vient de reprendre une deuxième exploitation agricole. Il a plein d'idées. Il se fixe des objectifs élevés dès la première année : ce qu'il aime, c'est le challenge.

Partir sur de bonnes bases...

Dans cette approche, chaque personne est une combinaison des 6 types de personnalité. Cette combinaison est représentée sous la forme d'un immeuble de 6 étages. A chaque étage on retrouve donc un des 6 types de personnalité. Le rez-de-chaussée correspond à la base, les étages aux phases.

Dans l'immeuble imaginé par Taïbi Kahler, la base est notre type de personnalité principale, déterminée très tôt dans la vie. Elle conditionne nos besoins les plus profonds. Plus nous utilisons le langage adapté à la base de notre interlocuteur, meilleure sera la communication. La phase, elle, détermine la motivation actuelle. Pour simplifier, on entend avec sa base et on décide avec sa phase. Cette dernière peut évoluer en cours d'existence. L'exemple de Pascal, caviste, est à

cet égard éclairant. A ses débuts dans la vie active, il fonctionnait à l'intuition, avait un très bon contact avec ses clients et ses fournisseurs mais maîtrisait beaucoup moins la dimension prévision et organisation. Face aux difficultés qu'il a rencontrées, il a stressé de plus en plus, a perdu confiance en lui et n'allait pas très bien. Puis il a commencé à développer une méthode et une organisation. Aujourd'hui, il gère une coopérative vinicole. Cette évolution traduit un changement de phase.

Quand la « mécommunication » mène à l'enfer...

La Process Com est également un outil de prévention et de gestion du stress. L'idée est que si nous n'utilisons pas le mode de communication adapté à notre interlocuteur, il a des difficultés à comprendre. Cela risque de créer un malentendu, comme si nous lui parlions une langue étrangère. Le malentendu peut rapidement être corrigé en utilisant le style adapté à l'autre. Sinon, on passe du malentendu à la « mécommunication » et on arrive rapidement au stress négatif. Sous stress négatif, nous percevons les choses de manière déformée, prenons des décisions inadéquates et adoptons des comportements inadaptés qui augmentent le malaise. Nous entrons rapidement dans une spirale d'échec.

Revenons à nos 6 types de personnalités et voyons leurs réactions sous l'emprise d'un stress négatif :

■ Philippe et sa femme partent en vacances. Déjà installé dans la voiture, Philippe demande à sa femme si elle a pris l'Atlas des routes de France. Sa femme lui répond : « Si tu m'aimais, tu me ferais confiance ». Philippe s'énerve, s'inquiète et refait le tour de la maison pour s'assurer que sa femme a bien fermé les portes et les fenêtres de la maison. Ainsi Philippe, « travaillomane » dans l'âme, lorsqu'il est sous stress, commence par pinailler puis surcontrôle.

■ A la fin de ce trimestre, le fils de Pierre rapporte un carnet de notes où il n'y a que des 17, 18 et 19, excepté un 10/20. Pierre ne voyant que le 10 sur le carnet demande des explications à son fils, puis finit pas dire que c'est inadmissible, étant donné qu'il a tous les moyens pour réussir. Quand il est sous stress, Pierre, notre « persévérant » ne voit que ce qui ne va pas et finit par partir en croisade.

■ Catherine, si prévenante, chaque matin fait le café pour son patron. Ce matin là, elle lui a proposé un café, comme d'habitude, mais il n'a pas répondu et lui a demandé le dossier Dupont. Déstabilisée, elle s'est trompée et lui a apporté un autre dossier. En retour, il l'a rappelé à l'ordre sèchement. Catherine a perdu encore plus ses moyens et a rapporté un dossier vide. Catherine « l'empathique » commence par faire tout son possible pour satisfaire son interlocuteur, puis, gagnée par le stress, perd ses moyens et fait erreur sur erreur.

■ Aux réunions du conseil municipal, Michaël s'exprime peu et rarement d'entrée. Lors du dernier conseil municipal, Marie, nouvellement élue, l'a sollicité pour lui demander son avis. Michaël a esquivé la question et plus Marie le sollicitait, plus il s'enfonçait dans son siège et devenait transparent. Sous stress, Michaël le rêveur tend à se retirer dans la passivité et finit par quasiment disparaître.

■ Fabienne est une boule d'énergie toujours prête à réagir. Mais lorsqu'elle a eu affaire à

Françoise Gadot,
formatrice
certifiée
Process Com.



Des recherches financées par la Nasa

En 1978, le Dr Terry McGuire est chargé de recruter les astronautes pour la Nasa et de former les équipes. Il entend parler d'un jeune psychologue, Taibi Kahler, qui peut prédire, après quelques minutes d'entretien, les réactions sous stress léger ou sévère, et, à partir de ce diagnostic, proposer un mode d'intervention et de training pour y mettre fin. Terry McGuire est tellement impressionné par les résultats obtenus qu'il fait subventionner les recherches de Kahler sur la Process Com par la Nasa.

Bill Clinton a demandé à Taibi Kahler de le former, ainsi que son épouse, à cette technique. Il l'a utilisé, avec succès, lors de sa campagne électorale de 1996. La Process Com est aujourd'hui pratiquée par de grandes entreprises et des administrations du monde entier.

un contrôle de l'administration pour son gîte et qu'on lui a demandé un bilan d'activité, elle a perdu ses moyens. Dans ce genre de situation, elle n'arrive plus à penser. Elle a sollicité toutes ses connaissances pour remplir ses dossiers, mais s'est énervée quand son meilleur ami a voulu la conseiller. Lorsqu'elle est sous stress, Fabienne la rebelle, demande aux autres de faire à sa place, puis finit par les critiquer.

■ Dominique a déjà deux exploitations qui tournent bien. Il a recruté du personnel pour s'en occuper, mais il commence déjà à s'ennuyer. Quand ses collaborateurs lui demandent des conseils, il leur répond « qu'ils savent ce qu'ils ont à faire ». Le type promoteur stresse lorsqu'il s'ennuie. Dans un premier temps, il attend que les autres se débrouillent seuls, puis va les manipuler pour créer de l'excitation.

Dans les situations évoquées, les besoins de chaque type de personnalité se trouvent contrariés, ce qui génère du stress. Pour retrouver des marges de manœuvre, il est indispensable de rétablir une communication adéquate avec l'interlocuteur et de prendre en compte ses besoins psychologiques.

Les clés d'une communication réussie

A partir de la typologie mise en évidence par Taibi Kahler, la Process Com propose un modèle dynamique : l'ascenseur.

Pour bien communiquer avec l'autre, nous devons parler sa langue maternelle. Ce qui revient à s'adresser à sa « base », c'est-à-dire au rez-de-chaussée de son « immeuble », l'immeuble représentant la structure de la personnalité. Pour accéder à cette base, « nous prenons l'ascenseur », c'est-à-dire que nous allons chercher en nous et activer le type de personnalité de base de notre interlocuteur.

En fait, tout au long de la journée, nous pouvons utiliser, en fonction des sollicitations de notre environnement, les 6 « étages » de notre immeuble, c'est-à-dire tous nos types de personnalité. Plus l'étage que nous utilisons pour communiquer est élevé, plus il sera coûteux en énergie de nous y maintenir durablement, et plus nous risquons de stresser.

Par exemple, si j'arrive à une réunion de travail, avec des personnes que je ne connais pas, je vais aller à mon étage « travailomane ». Si je vais au contraire à une fête entre amis, je vais aller à

mon étage rebelle. Pour communiquer efficacement, nous prenons donc notre ascenseur pour offrir à notre interlocuteur l'étage qu'il entendra le mieux. Nous pouvons ainsi utiliser le bon canal de communication, les perceptions de l'autre et satisfaire ses besoins psychologiques et les nôtres.

En effet, si j'émet sur le mauvais canal de communication, le message sera mal reçu, comme brouillé.

Chaque type possède son canal de communication privilégié. Avec « l'Empathique », mieux vaut passer par le canal nourricier, lui témoigner de la sympathie, de la compréhension et de la chaleur. Avec « le Rebelle », on n'hésitera pas à passer par le canal ludique/émotif : plaisanteries et fantaisie sont de rigueur...

La perception du monde propre à chaque type de personnalité est également un élément décisif. Elle nous rend parfois la compréhension des autres difficile. Comment la personne de type « Travailomane » qui croit qu'elle n'existe que si son travail est parfait pourrait-elle comprendre « l'Empathique » qui se soucie d'abord de faire plaisir ou « la Rebelle » qui veut d'abord faire preuve d'originalité ? C'est en nous aidant à mieux nous connaître et connaître l'autre, à avoir une conscience accrue de nous même et de l'autre, que la Process Com rend possible la communication et la compréhension, au-delà des différences.

Sur la base de cette analyse et en utilisant « l'ascenseur », nous pouvons ainsi satisfaire les besoins propres de nos interlocuteurs. Par exemple, à l'extrême, pour mettre à l'aise et être agréable à une personne de type « Travailomane », pas la peine de lui demander des nouvelles des ses enfants : dites-lui d'emblée la durée et l'ordre du jour de la réunion ! N'hésitez pas à demander son opinion à un « Persévérant » et à lancer un défi à un « Promoteur »...

S'approprier l'outil dans toute sa dimension

Pour appréhender la richesse et la subtilité de la Process Com, schématiquement présentée dans cet article, une formation est une ressource incomparable. Elle permet de s'approprier et de mettre en œuvre la méthode facilement et rapidement.

Le contenu de la formation porte sur les 6 types



Au cours de sa vie, chaque individu développe des caractéristiques propres à chacune des personnalités.



de personnalité, les besoins psychologiques, les perceptions et canaux de communication... Cette formation peut entrer dans le cadre d'un DIF (Droit individuel à la formation).

Pendant les trois jours de formation, les exercices concrets, travaux en sous groupe, films et jeux pédagogiques permettent à la fois d'acquérir les bases théoriques et de les expérimenter dans des mises en situations. Les stagiaires apprennent à mieux se connaître et développent leurs capacités à appréhender leurs besoins et ceux des autres. Le résultat est un développement des compétences relationnelles et un important gain d'efficacité.

La dimension ludique et l'interactivité permettent à chacun de construire et développer ses compétences relationnelles dans la joie et la bonne humeur.

« On pourrait croire que la Process Com est un énième outil de communication, mais il n'en est rien, et cela devient évident à travers la formation » explique André, formateur en management et coach

qui a suivi une session. « Le stage permet d'en mesurer toute la puissance opératoire. La dynamique de groupe fait mesurer les problèmes d'écoute et développer sa capacité à communiquer, dans le respect, y compris avec des personnes ayant des valeurs très différentes ».

En se formant à la Process Com, on accède à une dimension relationnelle plus riche.

La Process Com ne change pas les gens, elle fait mieux : elle les fait se retrouver, se comprendre, se développer, se construire sur des bases positives, pour le bénéfice de l'environnement dans lequel ils vivent et évoluent.

C'est en cela qu'elle donne toute sa mesure.

Françoise Gadot

Formatrice certifiée Process Com

Contact : Françoise Gadot – Tél. : 06 14 73 75 84

**POUR EN SAVOIR PLUS
SUR LES FORMATIONS :**
● www.gadot-formations.com