

Méthode

Comme Hillary Clinton, adop

En temps de crise, l'amélioration de la communication et des relations interpersonnelles peut être un vecteur de succès. Basée sur la typologie de personnalités, la Process Communication a déjà formé de nombreux décideurs et personnalités tels qu'Hillary Clinton. | Jacqueline Remits

Face à la situation actuelle, nombre de chefs d'entreprise et décideurs sont en perte de repères. La société Alias Consult propose de leur venir en aide via un outil concret : la Process Communication. Cette méthode permet à chacun de mieux se connaître pour agir et interagir différemment avec les autres, en mettant en avant ses sources de motivation et ses modes de communication. Certaines célébrités l'ont déjà testée. «Le modèle Process Communication fournit un cadre pour évaluer l'information que l'on désire communiquer et le meilleur moyen de le faire tenant compte des différents destinataires de celle-ci, témoigne la secrétaire d'Etat américaine Hillary Clinton. J'attends avec intérêt les nombreuses années où je ferai usage de ce que j'ai appris.» Comme elle, des centaines de milliers de personnes (particuliers ou entreprises) ont déjà expérimenté cette méthode, dont plusieurs

départements du gouvernement américain et même des astronautes de la Nasa.

Six types de personnalité répartis sur six étages

«Comment se fait-il que le courant passe si bien avec telles personnes et moins bien avec d'autres?», vous demandez-vous parfois. «Pourquoi, dans mon équipe, des gens sont-ils si différents les uns des autres? Comment se fait-il que, quand j'agis de telle façon avec telle personne, ça marche, et pas du tout avec telle autre? Pourquoi telle autre stresse-t-elle? Faut-il l'installer dans un paysager? Doit-elle plutôt travailler seule ou en équipe?» La Process Communication aide chacun à mieux se connaître et mieux communiquer avec les autres par une attitude ouverte et bienveillante. Cette méthode permet une communication positive pour instaurer une relation de qualité, tant dans la vie privée que professionnelle.

La Process Communication se base sur une typologie de personnalités initiée aux Etats-Unis, à la fin des années 1970 par Taibi Kahler, formateur et psychologue clinicien dont plusieurs recherches furent financées par la Nasa. Cette méthode lui a permis d'établir six types de personnalité répartis sur six étages :

- > **l'empathique** est sensible, chaleureux, compatissant;
- > **le travailomane** est logique, responsable, organisé;
- > **le persévérant** est dévoué, observateur, consciencieux;
- > **le rebelle** est spontané, créatif, ludique;
- > **le promoteur** est adaptable, charmeur, plein de ressources;
- > **le rêveur** est imaginatif, calme, réfléchi.

Chaque profil possède ses forces et ses faiblesses. Mais notre personnalité ne se résume évidemment pas à l'un de ces six profils. «Chaque être humain possède les six étages, mais développe la base avant

Trois journées de formation

Uniquement présentée par des formateurs certifiés, la formation en Process Communication s'étend sur trois journées. Chaque participant répond préalablement à un questionnaire sur Internet (une vingtaine de minutes) et reçoit un rapport très détaillé de son profil.

> **Quels objectifs?** Connaître ses principaux canaux de communication (sous stress ou non) via la découverte des pro-

fils de personnalité, être capable d'adapter sa communication en fonction de son interlocuteur, mieux se connaître pour agir et interagir avec les autres. La formation vise à susciter des prises de conscience pour améliorer et modifier certains comportements des participants.

> **Quelle méthode?** Par une approche participative, les formateurs suscitent une remise en question des habitudes, des

perceptions figées, des clichés, motivent les participants à mobiliser leur énergie personnelle pour atteindre leurs objectifs, favorisent le développement personnel et le relationnel des participants, fédèrent afin de créer un esprit de corps au sein d'une équipe, d'un département, d'une société. La méthodologie implique des techniques d'animation comme des mises en situation, des jeux de rôles, des études de cas..., un débriefing

avec les participants et l'établissement d'un plan d'actions en fin de formation.

> **Quelles applications?** L'efficacité dans la gestion du stress et la prise de parole en public, la compréhension de soi et des autres, le management des équipes et leur motivation, l'affinement d'analyse en vue de recrutement ou d'évolution de carrière, la résolution de conflits, la levée de quiproquos.

tez la Process Communication



HILLARY CLINTON, SECRÉTAIRE D'ÉTAT AMÉRICAIN
«La Process Communication fournit un cadre pour évaluer le meilleur moyen de communiquer. J'attends avec intérêt les nombreuses années où je ferai usage de ce que j'ai appris.»

l'âge de sept ans, explique Philippe Van Wersch, formateur certifié à la Process Com® au sein du bureau Alias Consult. Avant l'âge de 12 ans, les différents étages complémentaires sont fixés. Plus nous sommes en contact avec des personnes ayant un *immeuble* proche du nôtre, et plus nous avons de facilités de communication avec elle. L'inverse est également vrai.»

Basée d'abord sur le «comment» plutôt que sur le «quoi», la méthode est une découverte amusante de nos modes de réaction et de raisonnement, sous stress ou non.

«Je prends conscience de l'immeuble de l'autre par le *comment*, précise Philippe Van Wersch. Les mots, les gestes, le visage, l'habillement, les réactions, donnent des renseignements précieux sur la base de la personne face à

moi. Quelqu'un qui emploie des mots comme *je pense, en fait, voyons notre agenda, etc.*, est un **travaillomane**. L'**empathique** a des photos de sa famille sur son bureau, des plantes. Il a besoin de se sentir à l'aise. A cet être sensible, compatissant et chaleureux, il faut dire *je me sens bien quand je parle avec toi*. Le **promoteur** a souvent une grosse chaîne en or, une grosse montre, une voiture de sport. Il parle de défis. Le président Sarkozy en est un bel exemple.»

Durant la formation, chaque participant travaille d'abord sur lui-même. «Je développe d'abord la notion de canaux de communication, remarque Philippe Van Wersch. Ensuite, les environnements de travail préférés, les sources de motivation. Quels sont les besoins psychologiques de telle personne ? Ceux d'un empathique

sont différents de ceux d'un rebelle, qui a envie de s'amuser un peu et puis de bosser. Dire *Tu as fait du bon boulot* à un travaillomane est le plus beau compliment qu'il puisse entendre. N'importe quel mot fait partir un rêveur. Souvent consciencieux, imaginatif, réfléchi, il a besoin d'un chef directif pour terminer sa tâche. Par des petits mots tout simples, on ouvre le canal de communication, on nourrit la personne en face de soi dans sa motivation psychologique et, par là, on l'aide à sortir de son stress. Nous stressons essentiellement quand nos besoins psychologiques ne sont pas rencontrés, ou parce qu'on ne nous parle pas dans notre canal.»

Stressé, on descend dans la cave

Taibi Kahler a découvert que les scénarios de stress de chacun sont prédéfinis en fonction de l'immeuble de personnalité. «Quand tout va bien, on est dans l'immeuble. Quand on entre en stress, on descend dans la cave. Si on n'est pas nourri en besoins psychologiques, on descend de plus en plus bas. Il faut nourrir la personne stressée en fonction de ses besoins. Pour le travaillomane, le premier niveau de stress est *Sois parfait*. Il n'ira pas manger avant d'avoir terminé. Dans le deuxième niveau, il va sur-contrôler. Alors que l'empathique, dans un premier niveau de stress, va essayer de faire plaisir à un maximum de gens ; dans le deuxième niveau, il va commettre des erreurs et se dénigrer. Il faut lui dire qu'il est quelqu'un de valable. Au rebelle, je vais raconter une blague, puis lui donner l'instruction sur le dossier Machin, ça passera mieux. A un rêveur stressé, il ne faut pas donner d'instructions mais plutôt lui dire *Ce serait chouette si tu pouvais me préparer le dossier Chose, est-ce possible pour toi ? Cela me ferait plaisir*. En état de stress, les gens demandent souvent le contraire de ce dont ils ont besoin. Quand un empathique est stressé, il doit se dire *stop* et s'accorder un peu de temps pour lui. Un travaillomane a tout intérêt à faire des listes et indiquer *OK* à côté de chaque tâche finie.» ■