

Yves Constantinidis

Avec un
POSTER
téléchargeable

Communiquer sans stress avec la *Process Com*

en **50** fiches pratiques



● Éditions
EYROLLES

Mieux se connaître et mieux communiquer

Observons deux situations, assez courantes...

Émilie et Tristan rentrent tous deux du travail. Ils sont fatigués. Ce soir, ils ne sont pas sur la même longueur d'onde. Une minute après s'être dit bonsoir, ils commencent à se disputer.

Prosper a un job en or et une vie trépidante. En vacances sur une île de rêve, il s'ennuie. Il a besoin d'excitation. Il se met au ski nautique, prend de plus en plus de risques et finit par se casser une jambe.

Le point commun de ces situations : elles sont prévisibles et évitables... grâce à la Process Com ! Cette méthode **simple et puissante**, qui a déjà conquis des millions d'individus, peut en effet remédier à ces montées de stress grâce à une meilleure connaissance d'autrui. Elle définit chez l'être humain six Types de Personnalité (**Travaillomane**, **Persévérant**, **Empathique**, **Rêveur**, **Promoteur** et **Rebelle**), permettant ainsi à chacun d'adapter son discours au profil de son interlocuteur.

Un livre à la pédagogie visuelle et ludique

La Process Com, c'est d'abord une pratique. Voilà pourquoi ce livre est organisé sous forme de **fiches synthétiques** en couleurs, afin d'aborder chaque facette du modèle. Il est complété par un **poster synoptique** pour appréhender la Process Com d'un seul coup d'œil.

Le modèle Process Com est utilisé par de très nombreuses entreprises, mais son usage n'est pas limité au monde du travail. Vous pouvez pratiquer la Process Com avec tous ceux qui vous entourent : vous-même d'abord, vos amis, vos proches, vos enfants... Alors ouvrez le livre et découvrez le modèle !



Consultant en entreprise et formateur. **Yves Constantinidis** intègre depuis 2007 la Process Com à sa méthodologie et à sa pratique. Il est formateur certifié Process Communication depuis 2016.

www.editions-eyrolles.com

Couverture : Studio Eyrolles © Éditions Eyrolles
Illustration de couverture : © Oxy_gen / Shutterstock

Code éditeur : G67766
ISBN : 978-2-212-67766-9

Communiquer
sans stress avec la
Process Com

Éditions Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-eyrolles.com

Je tiens à remercier mon éditeur Antoine Derouin qui a accueilli mon idée et soutenu mon initiative d'écrire un ouvrage sur la Process Communication.

Je voudrais exprimer toute ma gratitude à Gérard Collignon, président de Kahler Communication France, qui a relu et commenté le texte de mon ouvrage dans sa totalité et m'a apporté un feedback d'une valeur inestimable.

Je voudrais remercier mes formateurs et master trainers en Process Communication à qui j'ai emprunté des idées : Pierre Agnèse, Patrice Dubourg, Mickaël Dufourneaud, Jérôme Lefevvre et Jean-Luc Monsempès.

Merci à Christian Becquereau et Sylvie Nélaton, qui m'ont apporté leur vision de la Process Com et m'ont encouragé à écrire ce livre.

Merci à Laurence Nicaise, qui a relu chaque chapitre d'un œil neuf et m'a fait des remarques constructives sur le texte et les illustrations.

Merci à Karin, Nicolas et Mélina qui m'ont soutenu tout au long de l'écriture de cet ouvrage.

Création de maquette et composition : Hung Ho Thanh

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Éditions Eyrolles, 2019
ISBN : 978-2-212-67766-9

Yves Constantinidis

Communiquer
sans stress avec la
Process Com

en 50 fiches pratiques

● Éditions
EYROLLES

PRÉFACE

Il y a 17 ans, alors que je cherchais un modèle de développement personnel sur lequel me former, j'ai pu tester de nombreuses approches, plus ou moins intéressantes. Pour autant, je n'avais pas encore écarquillé mes yeux devant un modèle en particulier. Le hasard des rencontres s'en est mêlé et j'ai découvert mon profil de personnalité Process Communication.

Pour tous les amoureux de belles mécaniques, je vous souhaite de vous immerger dans les arcanes de ce modèle conçu par l'un des plus brillants cerveaux de notre époque. J'ai eu la chance de suivre les enseignements du D^r Taïbi Kahler dont le travail de recherche m'apparaît comme un don inestimable.

Je suis heureux lorsqu'un amoureux du modèle Process Com comme Yves, l'auteur de cet ouvrage, décide de s'emparer du sujet pour partager ses connaissances avec le plus grand nombre. L'idée de présenter les choses sous la forme de fiches pratiques est remarquable, Yves réussit à simplifier ce qui est complexe sans dénaturer le projet initial du D^r Kahler. Il y a ici une logique et une progression qui offrent autant de cohérence que de libertés au lecteur. Quel talent !

Si je devais retenir une fiche, je choisirais la 33 sur les Mythes. Si les mythes sont décrits comme des croyances limitantes sur le thème du pouvoir, alors je ne résiste pas à l'envie de vous alerter sur un mythe que j'entends depuis des années à propos de la Process Com. Les personnes que je forme me demandent parfois « La Process Com, ça marche ? », comme si ce modèle était doté d'un pouvoir magique capable à lui seul de nous faire mieux communiquer ou de gérer pour nous les moments difficiles. Je suis au regret de leur répondre qu'aucun modèle ne « marche » tout seul. Aucun outil ne fonctionne par lui-même sans la main de celle ou celui qui l'utilise. Que cette main soit débutante ou experte, c'est à chacun de s'emparer de ce qui est mis à disposition et d'en faire le meilleur usage. Sans pratique, point de progrès.

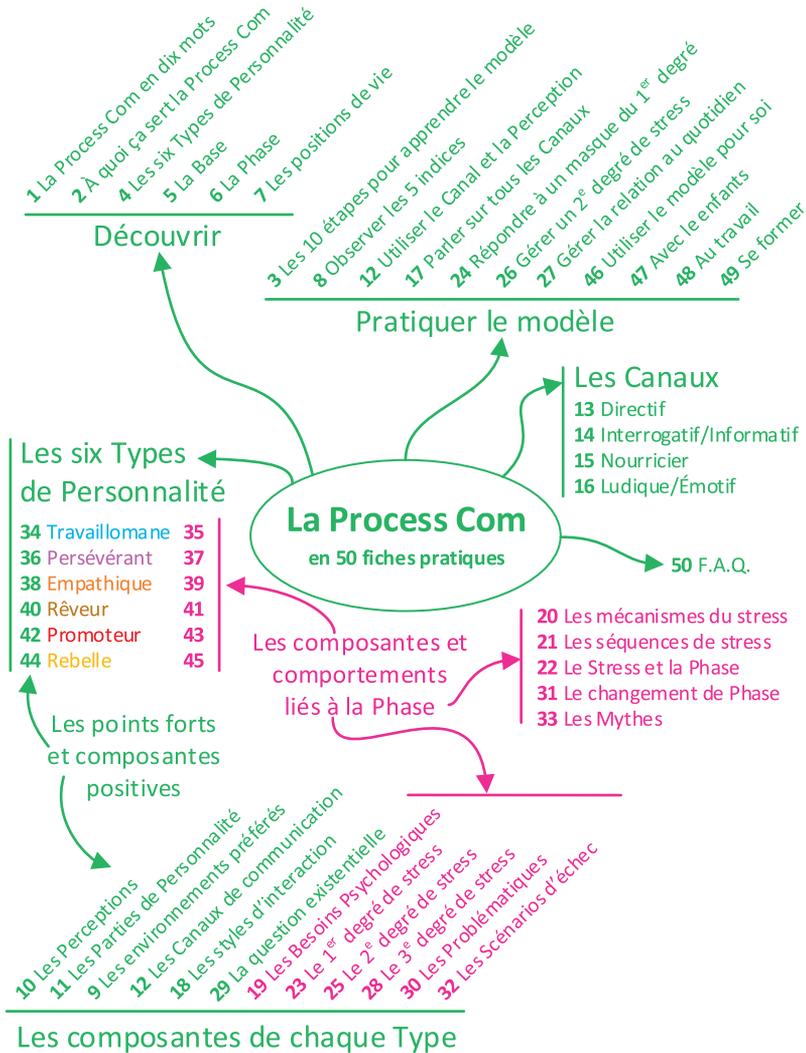
Alors hâtez-vous de profiter de ce guide pratique pour vous familiariser avec la Process Com et offrez-vous ensuite une formation si, comme moi, vous écarquillez les yeux ;-).

Pierre Agnès

Master Trainer en Process Communication

GUIDE DE LECTURE GRAPHIQUE

Cet ouvrage, organisé par fiches, vous servira de guide pour la pratique quotidienne de la Process Com. Grâce au schéma ci-dessous, vous pouvez aller directement à la fiche qui vous intéresse.



Sommaire



Préface	3
Guide de lecture graphique	5
Pour qui est ce livre ? Et pourquoi ?	8
À la découverte de la Process Com	9
FICHE 1. <i>La Process Com en dix mots</i>	10
FICHE 2. <i>La Process Com : à quoi ça sert ?</i>	12
FICHE 3. <i>La Process Com en dix étapes</i>	14
FICHE 4. <i>Les six Types de Personnalité</i>	16
FICHE 5. <i>La Base</i>	18
FICHE 6. <i>La Phase</i>	20
Mieux se connaître, mieux connaître les autres	23
FICHE 7. <i>Les positions de vie</i>	24
FICHE 8. <i>Observer</i>	26
FICHE 9. <i>Les environnements préférés</i>	28
FICHE 10. <i>Les Perceptions</i>	30
FICHE 11. <i>Les Parties de Personnalité</i>	32
Mieux communiquer	35
FICHE 12. <i>Canal et Perception</i>	36
FICHE 13. <i>Le canal Directif</i>	38
FICHE 14. <i>Le canal Interrogatif/Informatif</i>	40
FICHE 15. <i>Le canal Nourricier</i>	42
FICHE 16. <i>Le canal Ludique/Émotif</i>	44
FICHE 17. <i>Savoir parler sur tous les canaux</i>	46
FICHE 18. <i>Les styles d'interaction</i>	48

Gérer le stress et les malentendus	51
FICHE 19. <i>Les Besoins Psychologiques</i>	52
FICHE 20. <i>La mécanique du stress</i>	54
FICHE 21. <i>La descente dans le stress</i>	56
FICHE 22. <i>La « vrille de stress »</i>	58
FICHE 23. <i>Le 1^{er} degré de mécommunication</i>	60
FICHE 24. <i>Répondre à un masque du 1^{er} degré</i>	62
FICHE 25. <i>Le 2^e degré de mécommunication</i>	64
FICHE 26. <i>Gérer un 2^e degré de stress</i>	66
FICHE 27. <i>Gestion de la relation au quotidien</i>	68
FICHE 28. <i>Le 3^e degré de mécommunication</i>	70
FICHE 29. <i>La question existentielle</i>	72
Notions avancées	75
FICHE 30. <i>Les Problématiques Émotionnelles</i>	76
FICHE 31. <i>Le changement de Phase</i>	78
FICHE 32. <i>Les Scénarios d'échec</i>	80
FICHE 33. <i>Les Mythes</i>	82
Les six Types à l'état pur	85
FICHE 34. <i>Le type Travaillomane</i>	86
FICHE 35. <i>Phase Travaillomane</i>	88
FICHE 36. <i>Le type Persévérant</i>	90
FICHE 37. <i>Phase Persévérant</i>	92
FICHE 38. <i>Le type Empathique</i>	94
FICHE 39. <i>Phase Empathique</i>	96
FICHE 40. <i>Le type Rêveur</i>	98
FICHE 41. <i>Phase Rêveur</i>	100
FICHE 42. <i>Le type Promoteur</i>	102
FICHE 43. <i>Phase Promoteur</i>	104
FICHE 44. <i>Le type Rebelle</i>	106
FICHE 45. <i>Phase Rebelle</i>	108
La Process Com au quotidien	111
FICHE 46. <i>Utiliser le modèle pour soi</i>	112
FICHE 47. <i>La PCM et les enfants</i>	114
FICHE 48. <i>La PCM au travail</i>	116
FICHE 49. <i>Se former à la Process Communication</i>	118
FICHE 50. <i>Questions fréquemment posées</i>	120
Pour aller plus loin	122

POUR QUI EST CE LIVRE ? ET POURQUOI ?

Ce livre est pour vous, vous qui souhaitez mieux vous comprendre et mieux comprendre votre entourage, mieux communiquer avec les autres et établir de meilleures relations.

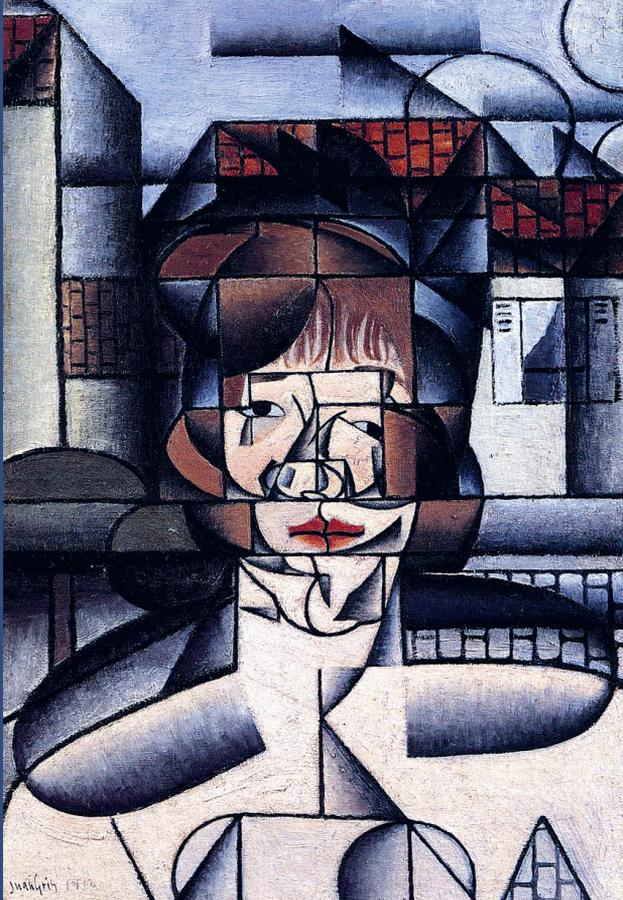
Si vous n'avez jamais entendu parler de la Process Com, il vous suffit de savoir qu'il s'agit d'un formidable outil pour rendre plus simple et efficace la communication entre individus. Ce livre est un guide qui vous permettra de la découvrir et de commencer à l'utiliser. Vous n'avez besoin d'aucune connaissance préalable.

Cet ouvrage est organisé par fiches dont chacune occupe une double page. Elles vous permettront de retrouver aisément le point que vous souhaitez approfondir. Si vous êtes débutant, je vous suggère de lire le livre en commençant par le début. Laissez-vous guider chapitre par chapitre. Si vous êtes déjà formé à la Process Com, votre lecture ne sera pas nécessairement linéaire. Vous pourrez vous plonger dans les différentes fiches à votre convenance, à la manière d'un atlas.

Le modèle Process Communication est si riche que l'on peut lire plusieurs livres sur le sujet ou suivre la même formation avec un nouveau formateur sans jamais s'ennuyer. Il est constitué d'éléments qui s'imbriquent les uns dans les autres comme les pièces d'un mécanisme. Chaque élément est interdépendant, et ce n'est qu'avec une vue d'ensemble que l'on perçoit la puissance du modèle.

La Process Com, c'est d'abord une pratique. Et les occasions de pratiquer ne manquent pas : avec votre famille, avec vos collègues et dans toutes les situations de la vie où vous aurez des interactions avec d'autres personnes. Mais la première personne avec qui vous pouvez pratiquer, c'est vous-même ! Dès la fiche 7, vous aurez l'occasion de vous exercer, sur vous-même, en observant les autres ou en dialoguant avec eux. Alors, bonne découverte du modèle !

À la découverte de la Process Com



Juan Gris, *Portrait de Germaine Raynal*, 1912

Il existe six Types de Personnalité. Ils sont tous en nous.
Le profil de personnalité est représenté par un immeuble
où chaque étage symbolise un Type.

La Process Com en dix mots

Voici les dix mots-clés les plus importants en Process Com.

► 1. La Process Com est un **Modèle de personnalité**

Le *Process Communication Model*® est un modèle de personnalité, élaboré par Taibi Kahler, docteur en psychologie, au cours des années 1970. Un modèle n'est pas la réalité. Le statisticien G. Box a écrit « tous les modèles sont faux, certains modèles sont utiles ». La Process Com est un modèle utile à la connaissance de soi et des autres, et à une communication harmonieuse.

► 2. Il y a six **Types de Personnalité**

Chaque Type de Personnalité a ses caractéristiques, ses qualités propres, une manière bien à lui de voir le monde et de s'exprimer.



Travillomane



Persévérant



Empathique



Rêveur



Promoteur



Rebelle

► 3. Notre personnalité est vue comme une **structure**

La Process Com ne classe pas les individus par catégories. La personnalité d'un individu est une combinaison des six Types en des proportions variables.

► 4. L'un de ces six Types, la **Base**, est plus présent

Pour chacun de nous, l'un de ces six Types occupe une place prépondérante dans notre personnalité tout au long de notre vie. On l'appelle la Base.

► 5. Notre Base détermine notre **Perception**

La Base détermine en grande partie la manière dont nous percevons le monde, notre environnement et notre mode d'interaction avec les autres.

► 6. Chacun de nous a un Canal préférentiel

Un Canal de communication est une « longueur d'onde » sur laquelle nous communiquons. Notre Canal préférentiel est celui de notre Base.

► 7. La Structure de Personnalité est comme un immeuble

En Process Com, on représente un profil de personnalité comme un histogramme horizontal à six barres appelé « immeuble de personnalité », où la Base est représentée par l'étage inférieur, les cinq autres Types étant triés par niveau d'énergie décroissant.



► 8. Notre source de motivation est dans la Phase

La Phase est celui des six Types qui, en chacun de nous, porte la motivation. Elle peut se trouver à n'importe quel étage de notre immeuble. Lors de notre vie, elle peut changer et passer à l'étage du dessus. Ce mécanisme est long (des mois, des années) et échappe à notre volonté.

► 9. Nos Besoins Psychologiques sont dans notre Phase

Dans la Phase se trouvent aussi nos Besoins Psychologiques. Lorsqu'ils ne sont pas satisfaits positivement, nous cherchons à les satisfaire négativement et nous passons sous stress. Ces comportements varient en fonction du Type de Personnalité de notre Phase. Ils disparaissent généralement lorsque les Besoins Psychologiques sont à nouveau satisfaits positivement.

► 10. Stress égale « mécommunication »

Plus nous sommes sous stress, plus nous communiquons mal. Inversement, plus notre interlocuteur nous envoie des signaux de « mécommunication » et plus nous avons tendance à passer sous stress. La Process Com nous offre des outils permettant de rétablir une bonne communication interpersonnelle.