



Christian Becquereau • Sylvie Nélaton

LA PROCESS COM[®]

Découvrez quel est **VOTRE PROFIL**
et nouez de **BONNES RELATIONS**
avec **VOTRE ENTOURAGE**



EYROLLES

LA PROCESS COM®

Basée sur les concepts de l'Analyse Transactionnelle, la Process Com® propose une typologie de personnalités et une méthode pour réduire les difficultés de communication. Ce livre retrace l'histoire, les fondements, les mécanismes et les applications de la Process Com®. Il est émaillé d'exemples de la vie quotidienne, tant professionnelle que privée. En somme, ce guide est un outil pour découvrir les fondements d'une méthodologie efficace, s'initier à la pratique et communiquer autrement.

■ Des définitions claires ■ Des exemples concrets ■ Des exercices pratiques



CHRISTIAN BECQUEREAU a fait du coaching son métier à part entière depuis 1997. Il s'appuie sur ses expériences, réussites et revers, en qualité de dirigeant de plusieurs entreprises et d'un groupe de mille personnes. Il est l'auteur de *Process Com pour les managers* dont le succès a conduit à l'écriture de ce deuxième livre.



SYLVIE NÉLATON a commencé sa carrière dans la direction de chantiers puis dans l'ingénierie. Direction d'une société (calculs en résistance des matériaux), puis direction de plusieurs grands projets en SSII, son parcours éclectique l'a amenée à exercer de multiples métiers.

Certifiés Process Com®, ils forment aujourd'hui les managers au sein de l'École du Management des Hommes, fondée en 2003. Ils donnent des conférences et coachent des dirigeants.

www.editions-eyrolles.com

Codex éditeur : 0655786
ISBN : 978-2-212-55786-2

LA PROCESS COM®

Christian Becquereau
Sylvie Nélaton

LA PROCESS COM[®]

EYROLLES



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

Mise en pages : Istria

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.

© Groupe Eyrolles, 2015
ISBN : 978-2-212-55786-2

SOMMAIRE

Avant-propos	11
--------------------	----

Partie 1 Comprendre Process Com 13

Chapitre 1 Le modèle Process Com 15

Un mécanisme relationnel	16
Une découverte primordiale	17
Les trois composantes de Process Com	18
<i>À l'origine, l'analyse transactionnelle</i>	19
<i>Taibi Kahler et les six types de personnalité</i>	19
<i>Paul Ware et les portes d'entrée en communication</i>	20
Un modèle qui prend en compte la complexité	20
<i>À chacun son immeuble</i>	21
<i>Un modèle qui suit les phases de la vie</i>	21
<i>Un modèle qui ne juge pas</i>	23
<i>La complexité du stress démythifiée</i>	23
Trois secrets	24
L'essentiel à retenir	25

Chapitre 2 Stress et Process Com 27

La dynamique d'échec	28
<i>Les trois niveaux de stress</i>	28
<i>Les positions de vie</i>	29
Troisième degré de stress	30
<i>Troisième degré de stress et position de vie</i>	30
<i>Désespoir et profil</i>	31
Deuxième degré de stress	32
<i>Deuxième degré de stress et position de vie</i>	32
<i>Un mécanisme d'échec par profil</i>	33
Premier degré de stress	35
<i>Premier degré de stress et position de vie</i>	35
<i>Un driver par profil</i>	36

L'essentiel à retenir	38
Chapitre 3 Les antidotes Process Com	41
Trois éléments clés	41
<i>Des besoins à satisfaire</i>	42
<i>La perception du monde</i>	43
<i>Les canaux de communication</i>	44
Retrouver la motivation et la spirale de réussite	45
<i>Faire sortir un interlocuteur de son stress</i>	45
<i>Pour soi-même</i>	47
La Question Existentielle	48
<i>Une question par profil</i>	49
L'essentiel à retenir	51

Partie 2 Process Com en pratique 53

Chapitre 4 Identifier un profil Process Com	55
Interlocuteur et situation	56
<i>Un seul type de personnalité</i>	56
<i>Situation</i>	57
Un seul TP gênant	57
Déterminer le profil	58
<i>La technique</i>	59
Une seule interaction suffit	61
<i>Rappel</i>	61
<i>Rester soi-même</i>	62
L'essentiel à retenir	63
Chapitre 5 Des outils pour pratiquer	65
Les points forts de chaque profil	65
Utiliser les Questions Existentielles	66
<i>Féliciter et répondre à chaque QE</i>	67
Oser le charme	69
<i>Charme et séduction</i>	70
<i>Charme et profils</i>	71
<i>Développer du charisme... ou presque !</i>	73
<i>Obtenir la collaboration du profil Rebelle</i>	75

Ne pas se laisser manipuler	78
<i>Profil Promoteur et manipulation.</i>	79
<i>Quatre règles.</i>	81
L'essentiel à retenir	84

Chapitre 6 Recommandations pour chaque TP. 85

Pour bien lire ce chapitre	86
<i>Approfondissement</i>	86
<i>Une question de curseur</i>	87
« Ressource majeure »	87
Le TP Persévérant, notre petit juge	88
<i>Recherche de reconnaissance</i>	88
<i>Bénéfices</i>	88
<i>Le piège de trop d'exigence</i>	89
<i>Abaissier le curseur.</i>	90
<i>L'exigence juste.</i>	92
« Ressource majeure »	92
Le TP Travailomane, notre bon élève	94
<i>Recherche de perfection</i>	94
<i>Bénéfices</i>	95
<i>Curseur à la puissance maximale</i>	96
<i>Éviter trop d'intensité</i>	97
« Ressource majeure »	99
Le TP Empathique, les autres d'abord.	100
<i>Recherche de reconnaissance inconditionnelle</i>	100
<i>Bénéfices</i>	101
<i>Le piège de la « générosité »</i>	101
<i>Sortir du piège</i>	102
« Ressource majeure »	104
Le TP Rêveur, dans notre imaginaire	104
<i>Recherche de solitude.</i>	104
<i>Bénéfices</i>	105
<i>Le piège de l'isolement.</i>	105
<i>Maîtriser l'intensité du driver</i>	107
« Ressource majeure »	108

Le TP Promoteur, chacun pour soi	109
<i>Recherche d'excitation</i>	109
<i>Bénéfices</i>	109
<i>Le piège du défi abusif</i>	110
<i>Contrer le risque</i>	112
« Ressource majeure »	112
Le TP Rebelle, tout est dans l'effort	113
<i>Recherche d'attention</i>	113
<i>Bénéfices</i>	114
<i>Le piège de la différence affichée</i>	115
<i>Baisser le curseur d'intensité du driver</i>	116
« Ressource majeure »	116
L'essentiel à retenir	117

Partie 3 Process Com au quotidien 119

Chapitre 7 Le petit monde d'Elsa 121

Organisation de l'apprentissage	121
<i>Mon petit monde</i>	121
<i>Un outil « anti-pollueurs »</i>	122
<i>Fonctionnement</i>	122
Une semaine typique	123
<i>Mardi matin</i>	123
<i>Mardi soir</i>	124
<i>Jeudi matin</i>	126
<i>Jeudi soir</i>	129
<i>Vendredi matin</i>	132
<i>Vendredi soir</i>	133
<i>Lundi soir</i>	134
<i>Mercredi</i>	135

Chapitre 8 Application de Process Com au petit monde d'Elsa 137

Notre TP Persévérant (Philippe)	138
<i>Ses trois qualités</i>	138
<i>Premier degré de stress</i>	139

<i>Deuxième degré de stress</i>	140
<i>Les autres manifestations de notre TP Persévérant</i>	144
Notre TP Travaillomane (M. Titch)	145
<i>Ses trois qualités</i>	145
<i>Premier degré de stress</i>	145
<i>Deuxième degré de stress</i>	147
<i>Les autres manifestations de notre TP Travaillomane</i>	148
Notre TP Empathique (Elsa, Émilie)	149
<i>Ses trois qualités</i>	149
<i>Premier degré de stress</i>	150
<i>Deuxième degré de stress</i>	152
<i>Les autres manifestations du TP Empathique</i>	154
Notre TP Rêveur (Rose)	157
<i>Ses trois qualités</i>	157
<i>Premier degré de stress</i>	157
<i>Deuxième degré de stress</i>	159
<i>Les autres manifestations de notre TP Rêveur</i>	160
Notre TP Promoteur (Pascal, M. Frisay)	161
<i>Ses trois qualités</i>	161
<i>Premier degré de stress</i>	162
<i>Deuxième degré de stress</i>	163
<i>Les autres manifestations de notre TP Promoteur</i>	165
Notre TP Rebelle (Reynald, Romy)	167
<i>Ses trois qualités</i>	167
<i>Premier degré de stress</i>	168
<i>Deuxième degré de stress</i>	169
<i>Les autres manifestations de notre TP Rebelle</i>	170
Général : pour nos six TP	172
<i>Ne pas entendre l'autre</i>	172
<i>Changer de TP</i>	173
Conclusion	173
Chapitre 9 Vos acquis Process Com	175
Quiz	175
<i>Solutions</i>	180
Votre immeuble Process Com	181

Épilogue	185
Bibliographie.....	191
Copyright de TKA et KCF.....	193
Index	203

AVANT-PROPOS

Depuis 1999, l'École du Management des Hommes® dispense une formation intitulée « Managez avec Process Com ». Bien que cette formation soit dédiée aux managers, le premier retour des participants dès la deuxième journée de formation, c'est : « Hier soir, j'ai obtenu du premier coup que mon enfant se brosse les dents. D'habitude, je dois batailler... »

Ces participants ont cherché à nous convaincre d'écrire un livre qui proposerait les mêmes techniques pour un usage dans la vie quotidienne, et voici qu'après deux rééditions de notre livre précédent sur le sujet, notre éditeur nous fait la même demande. Alors, nous nous sommes lancés dans l'aventure !

Ce livre n'est pas seulement le fruit de l'expérience et de la recherche cumulées des deux auteurs, c'est aussi le partage de l'usage de ce modèle en coaching. À nous deux, nous cumulons plus de 15 000 heures de coaching.

L'objectif d'une meilleure communication, c'est d'obtenir un meilleur relationnel avec l'entourage le plus large, et par là même s'accorder du confort de vie, être plus ouvert, confiant, découvrir son potentiel, démultiplier ses talents, découvrir ses bons côtés et ceux des autres.

Pour faciliter la compréhension de Process Com, ce livre se présente en trois parties.

La première vous présentera le modèle Process Com et son utilité pour établir des relations harmonieuses malgré le stress. Dans la deuxième, vous apprendrez les techniques de Process Com afin de pouvoir le mettre en pratique sans vous faire manipuler. Enfin, la dernière partie se présente comme le feuilleton de la vie d'une famille au quotidien. Chacun de ses membres présente l'un des types de personnalité de Process Com. Les

interactions entre les acteurs sont décodées pour un apprentissage pratico-pratique. Cela permet d'analyser les situations fermées, les incompréhensions vécues au quotidien, et de recréer un courant de communication positif. Un quiz permet la vérification des connaissances acquises.

Avertissement

Les parties 2 et 3 de ce livre sont les développements MANAGIS dispensés en exclusivité dans nos formations. Ces développements sont la propriété de MANAGIS.

Nous écrivons ce livre avec l'espoir qu'il vous apporte autant de plaisir dans sa lecture que dans votre mise en pratique au quotidien. Comprendre ce qui se passe dans une relation et savoir agir pour obtenir un résultat immédiat, quel confort ! Cela change la qualité de vie.

PARTIE 1

COMPRENDRE PROCESS COM

LE MODÈLE PROCESS COM

Au programme

- Un mécanisme relationnel
- Une découverte primordiale
- Les trois composantes Process Com
- Un modèle qui prend en compte la complexité
- Deux secrets
- L'essentiel à retenir

Notre qualité de vie est suspendue à la qualité de nos relations. Nous vivons dans de multiples environnements : famille, travail, association, sport, politique, humanitaire, etc. Chacun de ces environnements comporte ses enjeux. Ainsi, la famille n'est pas seulement la cellule immédiate, c'est aussi la belle-famille, les oncles, les tantes, etc. C'est un champ d'expérimentation abordable sous des angles variés. Si la famille est un réseau, comment l'animer ? Elle est aussi le lieu des liens du sang, faite de relations renforcées par des histoires communes qui remontent dans le temps. Dans une association, un simple changement de président peut soudainement nous compliquer la vie. Au travail, l'enjeu est plus contraignant, car la démission est rarement une solution envisageable. Comment ne pas subir une relation qui nous impacte au quotidien ?

Nos développements font de Process Com un outil opérationnel au quotidien. Le but de cet outil : améliorer son

fonctionnement avec tout votre environnement – famille, amis, interlocuteurs au travail.

Dans les années 1990, on utilisait le trigramme PCM pour Process Communication Model. Il se distingue des autres modèles de développement personnel d'une manière significative : l'usage de Process Com est destiné à *mieux communiquer avec l'autre*. En s'inscrivant dans la dynamique de la relation à l'autre, le développement personnel devient plus facile à engager. Il est souple, car vous ne travaillez pas directement sur vous-même, mais sur la relation entre l'autre et vous ; au fil de l'amélioration de votre relation, la vie devient donc plus agréable, et vous ressentez aussi les bienfaits du mieux-vécu de votre interlocuteur. C'est du gagnant-gagnant !

Un mécanisme relationnel

Aujourd'hui, tout va de plus en plus vite. Nous devons nouer de bonnes relations avec notre environnement en consacrant moins de temps à chaque personne, le nombre de relations se multipliant. L'usage des moyens électroniques accélère la communication : nous devons intégrer la communication à distance, car évoluer confortablement dans ce nouvel environnement est un enjeu de réussite et de bien-être. Nous n'avons donc pas d'autre choix que de devenir des experts de la communication.

Il semble n'y avoir rien à tirer de certaines personnes ; d'autres répondent « oui, oui » si on leur demande quelque chose mais donnent l'impression qu'elles ne satisferont cette demande que quand il leur plaira. D'autres ne disent pas ce qu'elles font et ne partagent pas leurs intentions : elles semblent avancer en mode masqué. Avec d'autres encore, tout devient compliqué sitôt qu'une demande est émise.

Avec Process Com, vous découvrirez qu'il y a là moins de mauvaises intentions qu'on ne le croit. Souvent, il s'agit d'une forme de stress de la personne concernée. Dès que vous aurez décodé ce mécanisme, vous saurez comment agir, et la relation se rétablira.

Votre qualité de vie dépend de votre capacité à établir des relations de qualité : avec certains, ce sera parfait, avec d'autres, ce sera compliqué. En maîtrisant Process Com, vous pourrez obtenir de bonnes ou au moins de meilleures relations avec qui vous voudrez. Ça change la vie !

Une découverte primordiale

Au début des années 1970, la notoriété de Taibi Kahler était déjà établie. Il reçut un appel de Terry McGuire, psychiatre en charge du recrutement des astronautes à la Nasa. Celui-ci, ayant connaissance de ses travaux sur les mini-scénarios de l'analyse transactionnelle, pensait que ses talents pourraient être utiles aux programmes de la Nasa. Dans ce cadre, McGuire avait besoin du plus haut niveau de collaboration entre les astronautes, quelles que soient leurs différences de personnalités et de culture. La vie dans la capsule est stressante, tant par les enjeux que par les risques encourus. Comment garantir la meilleure collaboration possible entre les astronautes lors d'un programme spatial ?

C'est en s'inspirant de cette collaboration que Taibi Kahler donnera naissance au modèle « Process Com[®] ». Il avait repéré cinq scénarios négatifs de vie, mais il restait des inconnues. Comment passer de cette piste à un outil modélisé ?

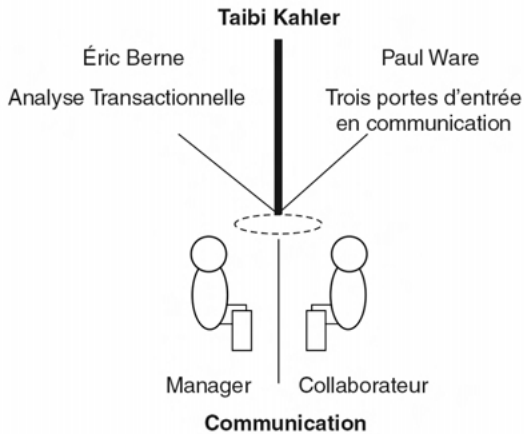
Taibi raconte que sa mère avait soigneusement conservé dans son grenier des centaines de boîtes de notes, fruits des observations cliniques de son fils. Mais que faire avec cette montagne

de fiches ? Taibi fit appel à un statisticien qui lui restitua le tout réparti en six tas clairs et un septième petit tas, non classable. Il fallait le génie de Taibi Kahler pour en conclure qu'en chaque personne cohabitent six types de personnalité ! Pour simplifier la lecture de cet ouvrage, nous désignerons les types de personnalité par les initiales « TP » ou par les termes « profil » ou « étage » en référence à la métaphore de Kahler qui représente ces six TP comme autant d'étages d'un immeuble, comme si, en chacun de nous, se trouvait un immeuble de six étages. Chacun de ces six étages est un TP plus ou moins disponible.

Les trois composantes de Process Com

Process Com constitue une avancée en sciences cognitives qui a permis de dépasser les modèles qui l'ont précédée. Les grandes composantes de Process Com aident à comprendre pourquoi, dès les premiers pas dans l'apprentissage de Process Com, nous avons l'intuition qu'il s'agit d'un outil puissant. Elles nous éclairent aussi sur la pertinence de ce modèle, et expliquent en quoi cette méthode change le quotidien, tant privé que professionnel, de tant de praticiens.

Taibi Kahler a associé à sa découverte des six TP deux autres composantes tout aussi remarquables : l'analyse transactionnelle et les portes de communication issues des travaux du docteur Paul Ware.



Les trois composantes de Process Com

À l'origine, l'analyse transactionnelle

Dès 1969, dans sa pratique de la psychothérapie, le docteur Taibi Kahler étudie les interactions entre les personnes, fort de son expertise en analyse transactionnelle. Ses recherches aboutissent à la découverte des mini-scénarios. Pour ses travaux, il reçoit en 1977 le prix scientifique Éric-Berne (du nom du concepteur de l'analyse transactionnelle). C'est à partir du mini-scénario qu'il a développé Process Com.

À chaque TP, il attribuera des éléments de l'analyse transactionnelle, afin que chaque TP ait un mécanisme de réussite et un mécanisme d'échec.

Taibi Kahler et les six types de personnalité

La deuxième composante de Process Com, c'est la découverte de Taibi Kahler des six types de personnalité que toute personne a en elle :

- Persévérant,
- Travaillomane,
- Empathique,
- Rêveur,
- Promoteur,
- Rebelle.

Chaque profil exprime une forme spécifique de stress à laquelle Process Com offre son *antidote*. C'est d'autant plus un cadeau que cet antidote est efficace en un instant !

Paul Ware et les portes d'entrée en communication

La troisième composante dont Taïbi Kahler s'est inspiré, ce sont les travaux du psychothérapeute Paul Ware. Selon lui, l'homme a trois portes d'entrée en communication : la porte de la pensée, la porte des sentiments et la porte de l'action. À partir de ces trois portes, Taïbi Kahler développe les six perceptions (du monde).

Les six perceptions affinent la compréhension de chaque TP. Elles sont parties constituantes de l'interaction, antidote du stress de l'autre.

Un modèle qui prend en compte la complexité

La plupart des modèles concurrents de Process Com ne proposent que quatre profils, une limitation qui pousse l'apprenti à tomber dans le piège de la caricature. Des caricatures ne peuvent pas refléter la diversité de la relation humaine.

Le nombre de six profils permet de prendre en compte cette complexité tout en gardant un modèle praticable au quotidien.

À chacun son immeuble

Chaque année, des dizaines de milliers de personnes à travers le monde remplissent le questionnaire Process Com élaboré initialement pour la Nasa. La grille des réponses, analysée par un programme informatique, restitue l'organisation des TP et le taux d'énergie disponible dans chacun d'eux.

L'inventaire indique également les mécanismes d'échec et de réussite du participant.

Chacun découvre son style dominant (la base), quels sont les TP avec lesquels il a une relation qui consomme de son énergie, et comment il peut faire en sorte d'avoir une relation efficace et positive avec les personnes avec qui il « fonctionne » moins bien, voire pas du tout.

L'ordre des TP est propre à chaque personne. Cela représente 720 combinaisons possibles ($6 \times 5 \times 4 \times 3 \times 2 \times 1 = 720$). Étant donné que, dans chacun des TP, une personne dispose de plus ou moins d'énergie, le nombre des profils possibles est infini. Process Com est ainsi compatible avec la complexité des sciences humaines.

La présence de ces six TP en chacun de nous explique notamment nos changements de comportement selon les personnes avec qui nous sommes en relation. Cette mobilité est la première dynamique du modèle Process Com.

Un modèle qui suit les phases de la vie

Vers l'âge de 7 ans, l'ordre des étages de l'immeuble se fixe. Propre à chaque personne, il ne changera plus au cours de la

vie : le profil situé à la base de l'immeuble sera dominant tout au long de la vie.

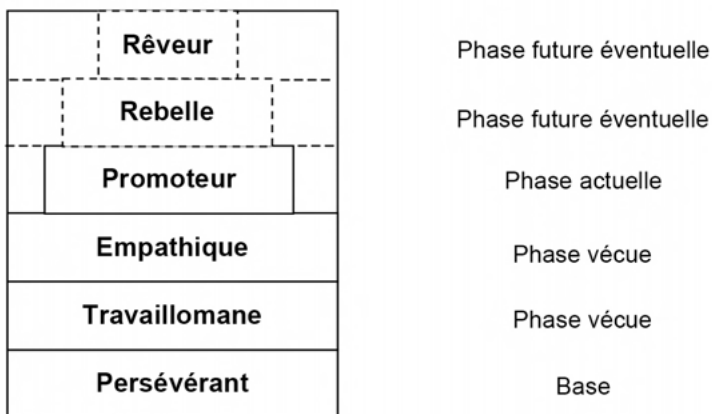
Chaque fois que nous traversons une période de stress intense et durable, qu'il soit positif ou négatif (mariage, licenciement, nomination, perte d'un être cher, naissance, etc.), nous pouvons vivre ce que Taïbi Kahler a nommé un *changement de phase*. Nos motivations se modifient avec ce changement inconscient.

L'observation de nos changements de motivation est un bon indicateur de nos changements de phase. Certaines personnes peuvent vivre plusieurs phases dans leur vie, et donc autant de motivations différentes, tandis que d'autres peuvent garder les mêmes sources de motivation toute leur vie.

Le changement de phase de Christian

En mars 1997, la société que je préside est déclarée en dépôt de bilan. À l'issue du redressement judiciaire, elle est rachetée par un repreneur. Je vais devoir attendre un an pour connaître les jugements du tribunal de commerce. Même si je ne serai ni interdit de gestion ni condamné au comblement de passif, la période de stress aura duré plus d'un an. Ce n'est que l'année suivante que j'ai observé que j'avais changé de phase pour entrer dans ma phase actuelle : Promoteur.

Mon immeuble, ci-contre, montre qu'au moment du dépôt de bilan, mes motivations correspondaient au TP Empathique. L'année suivant le jugement du tribunal, je découvre que mes motivations et mon mode de fonctionnement correspondent au TP Promoteur.



L'immeuble de Christian

Un modèle qui ne juge pas

L'autre critère déterminant du modèle Process Com, c'est son absence de jugement, de hiérarchie et d'évaluation normative. Aucun type de personnalité Process Com n'est meilleur qu'un autre. Chaque TP a une dynamique comportementale qui lui est propre : une dynamique « mécanisme d'échec » et une dynamique « mécanisme de réussite ». Quand il y a mécommunication, c'est qu'au moins l'un des interlocuteurs se trouve dans un mécanisme d'échec. Il convient alors d'identifier le profil en stress et de déclencher le mécanisme de réussite avec l'antidote pour créer immédiatement les conditions permettant à la relation de redevenir OK.

La complexité du stress démystifiée

Chaque type de personnalité possède ses qualités et son propre mécanisme de réussite, mais aussi son propre mécanisme d'échec. Celui-ci se déroule selon un processus progressif de

trois degrés de stress. Le stress occasionne la rupture d'une relation harmonieuse et positive.

Process Com, en décrivant brièvement chaque degré de stress pour chaque type de personnalité, démystifie la complexité du stress. En outre, il propose un ou deux antidotes spécifiques à chaque forme de stress. Ce remède instantané est expérimenté par des centaines de milliers de praticiens à travers le monde. Il consiste à satisfaire le besoin psychologique du type de personnalité présenté par notre interlocuteur, comme le « besoin de reconnaissance du travail » ou le « besoin de contact », nous y reviendrons. La satisfaction des besoins psychologiques agit en un instant et contribue à faire sortir notre interlocuteur de son stress.

Trois secrets

Avant d'entreprendre de partager ce modèle, nous souhaitons vous révéler trois secrets que nous transmettons aux participants de nos formations.

Pour être expert en Process Com, le premier secret consiste à ne pas se tromper dans l'identification du type de personnalité qui nous gêne chez l'autre. Vous découvrirez plus loin les trois questions à se poser pour l'identifier à coup sûr chez votre interlocuteur.

Le deuxième secret consiste à devenir un expert d'*un seul* type de personnalité à la fois. En lisant les six « vrilles de stress », surtout le deuxième degré de stress, choisissez le TP avec lequel vous avez le plus de difficulté à communiquer. Vous pourrez ensuite, par exemple, relire dans ce livre uniquement ce qui concerne le type de personnalité que vous aurez choisi, et expérimenter, encore et encore. Prenez votre temps pour devenir expert de cet unique type de personnalité, et quand vous estimerez y être

parvenu, choisissez-en un autre (un seul !) et procédez de la même manière.

Le troisième secret concerne l'inventaire de personnalité. Dans les formations, à partir d'un questionnaire, un inventaire personnalisé est remis à chaque participant, qui attribue un pourcentage d'énergie à chacun des six TP, pourcentage révélateur de qui nous sommes et de comment nous fonctionnons. Il indique les environnements moins favorables où il est plus probable que nous entrions en stress.

Cet inventaire est remis en main propre pour garantir la confidentialité. Cependant, nous recommandons aux participants de l'expliquer à leur environnement, privé ou professionnel, de dire comment ils fonctionnent eux-mêmes le mieux et quand et comment ils dysfonctionnent. Notre environnement ne demande en effet pas mieux que de savoir comment nous pouvons être mieux et y contribuer.

L'essentiel à retenir

- Process Com présente plusieurs dynamiques qui permettent de prendre en compte la complexité de la communication entre deux personnes. Il s'appuie sur un modèle de référence : l'analyse transactionnelle.
- Nous avons en chacun de nous six profils plus ou moins accessibles. C'est ce qui explique que faute d'outil (comme Process Com), nous connaissons une grande réussite avec certaines personnes et pas ou peu avec d'autres.