

Introduction

La communication est un facteur clé du fonctionnement de l'être humain. En effet, le développement de cet « animal social¹ », son épanouissement dans une société et la possibilité qu'il a de transmettre aux générations futures dépendent en grande partie de ses qualités de communicateur. Curieusement, cette compétence déterminante dans la vie de toute personne n'est pas enseignée systématiquement au « petit d'homme ». Il est obligé d'élaborer son savoir-faire par tâtonnements, et n'a plus qu'à espérer que son parcours de vie lui donnera l'opportunité de rencontrer des personnes capables de lui apprendre les subtilités de la communication humaine.

La qualité des relations vécues par l'être humain avec son entourage a donc une influence déterminante sur son développement intellectuel, émotionnel et comportemental. Il grandit en traversant nombre de situations qui sont source à la fois d'apprentissage, de souffrance et de plaisir. Ces relations lui permettent de répondre à la question « Comment dois-je faire pour... ? » : comment dois-je faire pour obtenir quelque chose, gérer ma frustration, faire plaisir à ceux que j'aime, exprimer mes désaccords, comprendre le monde, être aimé, être protégé, déclarer mon amour, trouver ma place, transmettre à mes enfants, etc. ?

Tout se passe comme si nos facultés de communiquer étaient naturelles, innées, et que, de ce fait, les incompréhensions et les conflits interpersonnels étaient inéluctables. Dès lors, nous semblons confier nos relations au hasard, qui ne fait pas toujours les choses aussi bien

1. Du latin *socius* : compagnon.

qu'on le dit : chacun de nous peut constater à quel point il est difficile de vivre ensemble en bonne intelligence, et ce, malgré des intérêts communs, la volonté de bien faire et de bien s'entendre. Même dans le monde de l'entreprise, où l'on pourrait croire que la volonté de rationaliser les processus de production conduit à donner à chacun les moyens d'être performant, et donc de communiquer au mieux, on n'enseigne pas systématiquement la façon d'établir des relations efficaces. Que ce soit dans les domaines professionnel ou associatif, dans la vie de famille, de couple ou encore dans l'éducation des enfants, il est essentiel d'avoir les moyens de comprendre ses propres réactions, celles des autres, et de pouvoir établir des relations satisfaisantes pour tous.

Le **modèle Process** élaboré par **Taïbi Kahler**, dont nous suivrons le parcours personnel dans le chapitre suivant, répond à cette nécessité de compréhension et de développement de soi, en proposant deux ensembles conceptuels :

- la Process Communication ;
- la Process Thérapie.

La **Process Communication** (également appelée **Process Com®**), est l'application du modèle Process à la communication dans les domaines professionnels (management, négociation, cohésion d'équipe, vente) et personnels (connaissance de soi), ainsi que dans la conduite d'un accompagnement dans ces domaines.

La Process Communication permet à l'individu de comprendre son propre fonctionnement et celui des autres, et ainsi d'établir des relations satisfaisantes. Il peut développer ses qualités personnelles de façon harmonieuse, grâce à la pratique des composantes « *communication* » de la Process Communication :

- canaux de communication : *les différentes façons de communiquer ;*
- perceptions : *ce que nous privilégions dans notre environnement relationnel et physique ;*
- besoins psychologiques : *ce qui est la source de notre motivation ;*
- préférences environnementales : *les environnements dans lesquels nous nous sentons le plus efficaces et le plus à l'aise.*

La Process Communication, par la compréhension fine qu'elle apporte du fonctionnement d'une personne, est également un moyen d'accompagner l'évolution professionnelle (coaching, gestion du stress, gestion des conflits) et personnelle (compréhension de soi, relations parents-enfants, relations de couple). La pratique des composantes « *gestion des conflits* » de la Process Communication permet notamment de se prendre en charge en utilisant ses qualités plutôt que ses comportements défensifs, d'anticiper ses réactions de stress et de diriger son évolution personnelle par la prise en compte de son fonctionnement intime :

- les séquences de mécommunication : *l'enchaînement des comportements qui nous mène vers les incompréhensions et les conflits* ;
- les questions existentielles : *l'origine de nos attentes relationnelles et le « pivot » de nos questionnements sur nous-mêmes* ;
- les problématiques : *comment, en se défendant de nos émotions authentiques, nous nous engageons dans une séquence de stress.*

Grâce à ses composantes « communication » et « gestion des conflits », la Process Communication est également un ensemble d'outils et de procédures utilisables par tous les professionnels de l'accompagnement dans les domaines social, sanitaire ou médical.

La **Process Thérapie** est l'application du modèle Process Com® à la relation d'aide, que ce soit en psychothérapie, en coaching de vie, et en développement personnel. Destinée aux professionnels de la relation d'aide, cette approche donne une description des mécanismes de défense de la personne, des messages parentaux qu'elle a reçus dans son enfance et de leur impact sur les conflits relationnels qu'elle vit aujourd'hui. La Process Thérapie offre également un ensemble de procédures psychothérapeutiques spécifiques à chaque structure de personnalité, qui apportent les moyens, de traverser les difficultés émotionnelles pour se centrer sur une expression authentique de soi. C'est en effet l'une des particularités de cette approche que de proposer non pas une méthode, mais six modes de psychothérapie.

La Process Thérapie est à la fois un modèle intégratif, utilisant les apports d'autres approches thérapeutiques, et un ensemble conceptuel

original orienté vers le développement de la personne. En Process Thérapie, il est possible d'utiliser des approches cognitives aussi bien que des approches comportementales ou des exercices physiques. Il est possible d'être dans l'écoute centrée sur le vécu de la personne ou d'être interventionniste. Ces différents choix stratégiques sont déterminés non pas uniquement par les références théoriques de l'aidant, mais également par la personnalité de la personne aidée. Ce modèle de psychothérapie issu de trente années de recherche et de pratique clinique sera présenté dans quelques mois au public français puisque Taibi Kahler vient de faire paraître le premier livre sur ce thème aux États-Unis : *The Process Therapy Model, The Six Personality Types with Adaptations*.

Le modèle Process prend ainsi en compte la complexité de notre personnalité, en intégrant cinq dimensions :

- *Un éventail de comportements* : le modèle distingue six types de personnalité et, pour chacun de ces types, un ensemble cohérent de comportements décrivant le fonctionnement d'un individu, dans ses attitudes tant de conflit que de bonne communication.
- *L'impact de l'environnement* : l'apparition des comportements est déterminée, pour une grande part, par nos besoins psychologiques, lesquels sont satisfaits ou non en fonction de notre environnement physique et relationnel.
- *Les changements de comportements* : nous n'appartenons pas à un seul type de personnalité, mais nous utilisons les six types dans des proportions différentes. Ces six types de personnalité sont donc en interaction dans une même structure de personnalité. Suivant l'ordre d'utilisation des six types de personnalité, on peut observer 720 combinaisons possibles. On obtient ainsi une description fine du fonctionnement de la personne.
- *Les changements au cours de la vie* : les différentes évolutions que nous connaissons au cours de notre vie modifient notre structure de personnalité et nous amènent à développer des comportements

nouveaux et des qualités nouvelles, à changer nos centres d'intérêt et également à modifier nos comportements lors des conflits, des simples difficultés de relation ou des situations stressantes.

- *Une étiologie des comportements* : le modèle Process Thérapie propose un ensemble structuré d'hypothèses sur les origines des problèmes psychologiques que peut rencontrer une personne au cours de son existence.