

Jérôme Lefeuvre

S'entraîner à la Process Communication au quotidien

30 jours d'exercices
pour en maîtriser la pratique

Avant-propos de Taïbi Kahler
Préface de Gérard Collignon

3^e édition

INTERÉDITIONS

Création graphique de couverture : Hokus Pokus Créations

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique</p>	<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	--



© InterEditions, Malakoff, 2018

InterEditions est une marque de Dunod Editeur,
11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

ISBN 978-2-7296-1794-3

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

TABLE DES MATIÈRES

<i>Avant-Propos</i>	1
<i>Préface</i>	3
<i>Avant de commencer</i>	5
Notre objectif	5
Avant de nous mettre au travail	6
L'équipement conseillé et l'état d'esprit nécessaire	7
Rappel de fondamentaux Processcom	10
Nos thèmes d'expériences	19

Première partie

EXPÉRIENCES SUR LE THÈME SE CONNAÎTRE MIEUX ET PRENDRE SOIN DE SOI

1. LES POINTS FORTS DES TYPES DE PERSONNALITÉ	25
Expérience 1 : Je suis formidable	26
Expérience 2 : Les défauts de mes qualités!	33
Expérience 3 : Quizz – Nos talents d'Achille	34
2. LA PREMIÈRE CARACTÉRISTIQUE SECONDAIRE	37
Expérience 4 : La cerise sur le gâteau est à l'étage au-dessus	41
3. LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES	43
Expérience 5 : Où vais-je prendre mon carburant?	45

Expérience 6: Faites-moi le plein et révision du moteur	65
Expérience 7: Se faire du bien tout partout!	70
Expérience 8: Batteries en charge pour la nuit	74
4. LA QUESTION EXISTENTIELLE	77
Expérience 9: On f'rait comme si qu'on s'rait super...	78
Expérience 10: «Suis-je équipé(e) pour réussir?»	82
5. LA MATRICE D'ÉVALUATION	83
Expérience 11: Faut que je demande à ma base si ma phase est d'accord	84

Deuxième partie

EXPÉRIENCES SUR LE THÈME

COMPRENDRE ET ENTENDRE CE QUE DIT L'AUTRE

6. LES PARTIES DE PERSONNALITÉ	89
Expérience 12: Écoute avec les oreilles et surtout écoute avec les yeux...	92
Expérience 13: Sans les mains...	94
Expérience 14: Coupe le son, je vois pas ce que tu dis...	95
7. LES PERCEPTIONS	97
Expérience 15: Mon petit dico des perceptions!	101
Expérience 16: Que dis-je, c'est un cap? c'est une péninsule!	104
Expérience 17: <i>Qu'en dis-tu?</i>	106
Expérience 18: L'auteur et la page blanche	107
Expérience 19: Traducteur instantané	108

Troisième partie

EXPÉRIENCES SUR LE THÈME

(PROCESS) COMMUNIQUER

8. LES CANAUX DE COMMUNICATION	113
Expérience 20: La danse des canaux	119

Expérience 21 : Change de chaîne, le film ne me plaît pas!	120
Expérience 22 : L'interview pilotée (pour pratiquer la danse)	122
Expérience 23 : Process Cam	123
Expérience 24 : « Au théâtre ce soir »	123
9. LA STRATÉGIE D'INTERACTION	125
Expérience 25 : Comment Process Com'écouter?	125
Expérience 26 : Je parle six langues couramment!	129
Exercice sur le langage du Type Travaillomane : <i>Le journaliste de France Info</i>	130
Exercice sur le langage du Type Persévérant : <i>Le journaliste engagé</i>	130
Exercice sur le langage du Type Empathique : <i>Confidence</i>	131
Exercice sur le langage du Type Rebelle : <i>Toute la vérité, rien que la vérité!</i>	131
Exercice sur le langage du Type Rêveur : <i>Dormez je le veux!</i>	132
Exercice sur le langage du Type Promoteur : <i>Moteur! Action!</i>	133
Expérience 27 : Quizz – Diagnostic avec besoins, parties et perceptions	133

Quatrième partie

EXPÉRIENCES SUR LE THÈME ÉVITER LA MÉCOMMUNICATION

10. LES POSITIONS DE VIE	139
Expérience 28 : J'entends tout même ce qui est en dessous!	142
Expérience 29 : Quizz – Mets tes feux de position qu'on y voie clair	143
Expérience 30 : T'en veux ou t'en veux pas?	144
11. LES COMPORTEMENTS DRIVERS	147
Expérience 31 : Mon truc en plume	148

Expérience 32: Le kilo de plomb	149
Expérience 33: Quizz – Stratégie d’interaction en driver	150
Expérience 34: Métaphore – Le Samouraï et le Ninja Driver	151
12. LES MASQUES: LES MÉCANISMES D’ÉCHEC	153
Expérience 35: Quizz – C’est du lard et du cochon	155
13. LE SCÉNARIO D’ÉCHEC: UNE «BONNE» RAISON D’ATTAQUER, GEINDRE OU BLÂMER	159
Expérience 36: Suis-je le sujet inconscient de mon scénario ou pas?	166
Expérience 37: Les permissions ou le plus court chemin vers réussir plutôt qu’échouer!	166
Expérience 38: Mais non t’es pas moche!	169
<i>En guise de conclusion</i>	171
<i>Comment «toucher» avec un compliment authentique</i>	171
Expérience 39: Frappé d’alignement	172
Expérience 40: Les points forts, un cadeau résonnant	173
Expérience 41: S’aimer soi-même, quelle bonne idée!	174
<i>Épilogue</i>	175
<i>Réponses aux quizz</i>	181
<i>Bibliographie sélective</i>	194
<i>Filmographie</i>	196
<i>Éléments sous copyright de TKA et KCI</i>	198
<i>Pour en savoir plus</i>	202

AVANT-PROPOS

J'AI GRAND PLAISIR À ÉCRIRE CET AVANT-PROPOS pour le livre de Jérôme et ce pour plusieurs raisons. Parmi celles-ci, la joie de voir se poursuivre un voyage commencé il y a trente ans avec la Process Com au-delà du continent américain. Cet été 2007, lors du second congrès international de Process Com qui se tenait dans l'Arkansas, j'ai entendu nos collègues européens, japonais, africains, et australiens évoquer leurs travaux, leurs ouvrages, leurs recherches sur la Process Com. En les écoutant, j'ai senti que notre propos touchait de nouvelles générations sur de nombreux continents.

La Process Com est conçue pour être aussi profonde qu'elle est simple.

Ce livre est une incitation à s'emparer de la boîte à outils de la Process Com au quotidien. L'objectif est d'améliorer la qualité de vie pour nous-mêmes et aussi pour notre entourage. Et Jérôme le fait si bien, parfois avec humour, souvent très simplement, toujours efficacement.

Je suis fier et heureux que Jérôme ait écrit ce livre, le premier dans son genre, qui accompagne notre rêve de voir des gens différents, de toutes cultures et tous horizons partager le monde dans une relation à la fois lucide et bienveillante.

Taibi Kahler

PRÉFACE

JÉRÔME ME FAIT L'AMITIÉ de me demander de préfacier son nouvel ouvrage. Je profite de cette occasion pour vous parler de lui, de notre rencontre et de notre histoire commune.

J'ai rencontré Jérôme en juin 1996 ; il participait alors à la formation de formateurs que nous assurions Taïbi Kahler et moi-même en Process Communication.

J'ai été interpellé tout d'abord par sa belle assurance indiquant une solide confiance en lui-même.

Jérôme montrait parfois les caractéristiques passionnées du type Promoteur, et il faisait surtout preuve d'un grand talent.

Brillant oh combien, lorsqu'il a passé sa certification, il nous a fait un grand show, très théâtral. De ces quinze ans de théâtre lui restaient de beaux restes ! Pour ce très (ou *trop*) théâtral, Taïbi Kahler avait décidé de lui donner la note minimale pour être certifié (7 sur le contenu et 7 sur le processus). Je savais de quoi il était capable et nous lui avons demandé de repasser la certification dans la foulée. Jérôme a montré alors sa véritable puissance canalisée de façon pertinente et il a obtenu le score maximal.

Jérôme était décidé : c'est avec nous qu'il voulait travailler ! Cet été-là, le moment n'était pas encore venu.

Il s'est donné les moyens d'atteindre son but. « *Vous avez besoin d'un site Internet, je vous le fais gratuitement* » nous proposait-il quelques jours après sa certification. Il n'avait jamais fait

cela. Et ça ne l'a pas arrêté une seule seconde. Il a acheté un ordinateur et s'en est plus qu'honorablement sorti! Intervenant pour nous en sous-traitance chez certains de nos clients, il a su très vite se rendre à mes yeux « indispensable ».

Jérôme a su faire preuve de patience et de persévérance pour gagner ma confiance. En juillet 2001, celle-ci était acquise. Je l'ai embauché pour qu'un jour il reprenne le flambeau de la Process Com en France, assurant la relève pour les formations de formateurs.

C'est aujourd'hui chose faite. Comme je pars vers d'autres horizons avec de nouveaux projets, Jérôme prend ma suite.

Le livre que vous allez découvrir est un véritable concentré de son talent. Jérôme est créatif, intuitif, laissant sa spontanéité s'exprimer librement, il utilise l'humour avec pertinence et, le plus important pour moi, il est profondément humain.

Nul doute que ce livre très pratique sera d'une grande utilité au « Process communicant » débutant pour intégrer les concepts de la Process Com dans sa vie quotidienne.

Je vous souhaite une lecture enrichissante.

Gérard Collignon

AVANT DE COMMENCER

*Le contraire de l'amour n'est pas la haine. C'est l'indifférence.
Le contraire de l'art n'est pas la laideur. C'est l'indifférence.
Le contraire de la foi n'est pas l'hérésie. C'est l'indifférence.
Et le contraire de la vie n'est pas la mort. C'est l'indifférence.*

Elie Wiesel

LA PROCESS COM va au-delà d'une simple attitude positive.

La première étape à franchir est la *connaissance de soi*. Nous gaspillons beaucoup d'énergie en expliquant et en motivant nos comportements de manière fantaisiste faute d'en (re) connaître la source émotionnelle, donc la valeur.

NOTRE OBJECTIF

Bon nombre des participants à mes séminaires me disent que trois jours, parfois quatre, c'est trop peu pour acquérir des réflexes dans le quotidien. Cette remarque-là est une des plus frustrantes à entendre pour un formateur. Elle est cependant vraie. Maîtriser des pratiques nouvelles dans le champ du comportement passe par des changements parfois considérables. Formation n'est pas coaching et les stages sont plus souvent l'occasion de comprendre et d'apprendre que de pratiquer.

Les séminaires ont pour but de donner le top départ à un travail sur soi-même qui peut durer toute une vie. Une vie

c'est long... Ils offrent ce qu'un livre n'offrira jamais : le geste. Les formateurs dans nos séminaires apportent la musique, les couleurs, les visages. Ils peuvent aussi répondre aux questions et les compléter. Reste ensuite le travail le plus important, le travail individuel pour s'approprier dans le quotidien ce qui a été appréhendé en stage.

Alors voici un manuel de travail constitué d'expériences, des plus simples aux plus élaborées, logiques ou ludiques. Elles ont chacune la caractéristique de pouvoir être pratiquées sans l'aide d'un formateur ou d'un coach. S'il ne s'agit pas d'auto-formation ni d'auto-coaching, il s'agit bien d'acquérir de la compétence.

Ce manuel ne s'arrête pas sur les « *pourquoi* » de la Process Com, il vous proposera, page après page, des « *comment* » que vous pourrez pratiquer et repratiquer jour après jour.

Notre objectif général: passer de la connaissance à la compétence, du « comprendre » au « faire ». Le savoir-faire viendra avec le temps et la pratique. **Concrètement**: voici trente jours d'exercices et d'expériences à mener pour intégrer la puissante boîte à outils de la Process Com et la transformer en réflexes.

Ainsi, lorsque vous sentirez le naturel revenir au galop, ce sera une bonne nouvelle puisque *Process Communiquer* sera pour vous, comme ça l'est devenu pour moi, une évidence simple et lumineuse, naturelle quoi !

AVANT DE NOUS METTRE AU TRAVAIL

Je vous propose de puiser dans vos ressources Travaillomane pour préparer notre méthode et rassembler l'équipement nécessaire à ce *trekking de la communication* qui nous attend. Nous établissons un parcours d'exercices et expériences sur 30 jours. Il faut comprendre ici qu'il convient d'investir un mois de travail et que vous répartirez l'effort selon votre disponibilité et votre motivation.

Certains exercices sont autonomes et d'autres s'enchaînent. Un ordre séquentiel vous est proposé pour une acquisition graduelle des outils et pratiques de la Process Com. Cet ordre est indicatif; il se peut que, lors de votre propre expérience, vous ayez déjà acquis certaines compétences et que vous

décidiez de ne pas faire les exercices concernés. Si je m'écoutais, je vous dirais : faites-les quand même (voilà c'est dit).

Les expériences sont elles-mêmes séquencées en exercices. Respectez l'ensemble des consignes. Faites taire la petite voix intérieure qui vous souffle à l'oreille : « *cette étape-là, je laisse tomber, ça sert à rien, j'ai déjà fait...* » ou pire celle dit : « *Oui, oui, ça j'ai compris !* »

Ah comprendre ! Si seulement ça suffisait.

Important

Si vous n'avez pas lu mais seulement survolé les lignes précédentes, vous avez cédé à votre tendance Rebelle « *je veux jouer tout de suite* » ou à votre étage Promoteur : « *je laisse le bla bla introductif et passe à l'action* ». Retournez à la ligne « Avant de nous mettre au travail », et lisez.

L'ÉQUIPEMENT CONSEILLÉ ET L'ÉTAT D'ESPRIT NÉCESSAIRE

Pour entreprendre ce trekking Process Com, munissez-vous :

- ✓ d'un journal de bord et d'un stylo,
- ✓ de votre inventaire de personnalité Process Com si vous l'avez,
- ✓ du blog processcomblog (voir page 10),
- ✓ de votre « Process Cam » (voir page 10),
- ✓ de la bienveillance et de la lucidité (position +/+).

Un journal de bord et un stylo

Si vous n'aimez pas écrire, je vous rappelle l'adage Rebelle : « Je déteste me lever tôt, mais j'adore *m'être levé* tôt ! ».

J'entends par là que vous apprécierez à la fin de votre parcours *d'avoir écrit*. De nombreuses expériences proposées dans ce livre nécessiteront de collecter des informations, de préparer un entretien, de se raconter un souvenir ou de consigner ce qu'aura *filmé* votre « Process Cam ».

Les plus *technophiles* pourront préférer un enregistreur ou autre support du nouvel âge... Je n'irai pas exercer sur vous un surcontrôle de type Travaillomane au deuxième degré de stress dès les premières pages et avant même d'avoir commencé !

« Ce qu'il y a de formidable avec l'intelligence, c'est que chacun s'en trouve suffisamment pourvu puisque c'est avec ça qu'il juge. »

Michel Colucci¹

Votre inventaire de personnalité

C'est l'outil incontournable de travail.

« Oh ! Je n'ai pas besoin de faire mon inventaire, je sais très bien que j'ai une base *Travaillomane* ! » me dit l'amateur de Process Com éclairé. Bravo ! vous répondrai-je. Cependant, cette phrase ne correspond pas à ce profil...

L'inventaire de personnalité apporte des informations précieuses, très subtiles et précises. Ne vous privez pas de l'utiliser comme support. Si vous l'avez égaré, sachez que vous pouvez en faire la demande à Kahler Communication France². Si votre inventaire a été réalisé par un formateur certifié, vous pourrez le récupérer contre frais d'impression et envoi. À cette occasion, n'hésitez pas à demander le feuillet appelé « les 10 composantes » qui donne le détail quantifié des différentes composantes de votre Profil Process Com.

La bienveillance et la lucidité (position +/+)

Un comportement rare et précieux. Entreprendre de pratiquer la Process Com demande de prendre une décision forte : adopter quoi qu'il arrive une position Gagnant-Gagnant dans nos relations.

Cela ne signifie pas de naïvement considérer que « *tout le monde il est beau, tout le monde il est gentil* », mais de toujours aborder l'autre comme ayant autant de valeur que soi, même dans un conflit. Ce qui définirait simplement la *bienveillance*.

La *lucidité*, c'est la capacité à se souvenir que l'autre ne voit pas le monde selon les mêmes critères que soi et que ses enjeux sont différents des miens. Quels que soient ses enjeux, ils sont respectables.

1. Philosophe du xx^e siècle.

2. Khaled Communication, France, Le Moulin du Béchet, Impasse du Béchet, 27120 Croisy-sur-Eure. Tél. : 02 32 22 22 50. www.kcf.fr.

Cette attitude de tolérance et de bienveillance systématique, il n'y a ni outils ni de méthodes pour la faire naître en soi. Elle vient de notre libre arbitre. *C'est une décision.* Et l'expérimenter, c'est l'adopter.

Terry Mac Guire, le psychiatre de la NASA qui a fait le recrutement des astronautes pendant les grandes années de cette noble institution et sollicité Taibi Kahler pour créer l'inventaire de Personnalité Process Com, m'a confié un jour cette phrase que je n'oublierai jamais : *« Je n'ai jamais vu gagner quelqu'un qui partait perdant. Et même si en partant gagnant, c'est pas toujours gagné, ça reste la seule manière d'arriver quelque part. »*

Comment savoir si j'ai quitté la zone +/+ de bienveillance et lucidité?

- ✓ Je pense que l'autre a moins de valeur que moi (intelligence, humanité, statut). Je suis meilleur que lui (elle). Position +/-.
- ✓ Je pense l'autre a plus de valeur que moi (intelligence, humanité, statut). Il (elle) est meilleur(e) que moi. Position -/+.
- ✓ Je pense que rien n'a de valeur, ni moi, ni les autres. Position -/-.

Les personnes que nous admirons parce qu'elles ont réalisé des choses exceptionnelles ne sont pas meilleures que nous... elles ont réalisé des choses exceptionnelles.

La «Process Cam» ☺

La Process Cam ☺ est l'art de s'observer soi-même de manière lucide et avec recul. C'est ici aussi une démarche plus exigeante qu'il n'y paraît. Êtes-vous capable de décrire vos comportements, de vous rappeler de vos propos précis et de vos attitudes non verbales sans réinventer ou réinterpréter l'histoire ?

Une caméra avec micro postée en permanence au-dessus de vous pourrait fournir ces informations. Nous appellerons ce matériel votre Process Cam ☺. Votre Process Cam ☺ gagnera en performance si vous pouvez au début vous faire aider par un observateur bienveillant à qui vous pourriez demander :

Quels mots ai-je prononcés? Qu'est-ce que je fais à ce moment là? Qu'ai-je montré sur mon visage ou par mes gestes.

Et encore une fois, rassurez-vous, avec un peu d'entraînement vous arriverez vite à le faire seul.

Le groupe Processcom sur LinkedIn

Certaines des expériences qui vous sont proposées n'ont pas un corrigé type. En vous connectant à sur LinkedIn dans le groupe «S'entraîner à la Process Communication (www.linkedin.com/groups/4260842)», vous pourrez comparer vos propositions et les mettre en commun.

À chaque occasion qui m'en sera donnée, je me rendrai sur le blog pour commenter à mon tour vos propositions.

RAPPEL DES FONDAMENTAUX PROCESSCOM

Savez-vous ou vous rappelez-vous ce qu'est le deuxième de degré de stress? Faites-vous la différence entre une partie de personnalité et un canal de communication?

Si ce n'est pas le cas (c'est d'abord bien normal), le livre «*Comment leur dire!*» offre les réponses techniques approfondies que le présent manuel aborde. Vous apprécierez d'avoir sous la main l'explication théorique du pourquoi nous faisons tel exercice, telle expérience.

Depuis vos étages Travaillomane, Persévérant ou Rêveur, vous pourriez souhaiter des apports plus complets et de nécessaires éclairages sur le fond. Vous trouverez dans les pages à venir des rappels synthétiques bien sûr, des arcanes du modèle Process Com et des tuyaux ou ficelles de travail personnel.

La structure de personnalité

En Process Com nous représentons la structure de personnalité d'un individu sous la forme d'un immeuble de 6 étages.

1. Gérard Collignon, *Comment leur dire... : la Process Communication*, InterEditions, 2005.