PCM 1
Manuel de formation

Process Communication Model®

pcm

L'outil pour une différence au quotidien

Remerciements

Je souhaite exprimer toute ma gratitude à **Eric Berne, M.D.**, pour avoir découvert l'Analyse Transactionnelle, en particulier les États du Moi, les Transactions, les Besoins et les Scénarios ;
à **Hedges Capers Sr., Ph.D.**, pour son amitié et ses encouragements à travailler sur la partie positive et saine de chacun ;
à **Paul Ware, M.D.**, pour avoir insisté sur l'extension des travaux de Berne sur l'importance clinique de séquencer les pensées, les sentiments et comportements.

Taibi Kahler, Ph.D.

Process Communication Model®

Taibi Kahler, Ph.D.

COPYRIGHT © 2022 BY KAHLER COMMUNICATIONS, INC. 2022 EDITION
Tous droits réservés.

Aucune partie de ce manuel ne peut être imprimée ou reproduite par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, photographique ou autre, ou représentée, traduite ou incluse dans un système de stockage et de recherche d'informations, ou utilisée pour imprimer ou reproduire de toute autre manière sans l'autorisation écrite de l'éditeur, Kahler Communications, Inc. 7619 Hwy 70 S #210555 Nashville, Tennessee 37221, Courriel : info@kahlercommunications.com.

Seuls les formateurs certifiés par Kahler Communications, Inc. ou ses représentants territoriaux sont autorisés à enseigner cette formation.

Ce manuel est accompagné d'un profil personnalisé destiné uniquement à être utilisé avec ce manuel de formation. Ni le manuel, ni le profil personnalisé ne peuvent être utilisés dans un autre cadre ou une autre situation d'enseignement, de formation ou de conseil.

Sommaire

BIENVENUE	3
PERCEPTIONS	6
SIX TYPES DE PERSONNALITÉ	11
PERSONNALITÉ ET STRUCTURE	19
POINTS FORTS	21
STYLES D'INTERACTION	22
PARTIES DE PERSONNALITÉ	28
CANAUX DE COMMUNICATION	39
ENVIRONNEMENTS PRÉFÉRÉS	50
BESOINS PSYCHOLOGIQUES	55
CHANGEMENT DE PHASE ET PHASAGE	64
MÉCOMMUNICATION & STRESS	67
SE CONNECTER	85

Bienvenue

Voir tout ce que nous sommes et tout ce que nous pouvons être.
C'est la partie passionnante de la découverte de soi.

Vous êtes sur le point de vous engager dans une aventure de découverte de vous-même qui vous offrira de nouvelles perspectives sur vos comportements. Cette formation utilise votre profil PCM comme fil conducteur pour mettre en lumière vos atouts et vos angles morts. Vous allez découvrir des outils pour améliorer votre qualité de vie professionnelle et personnelle. Des outils permettant un nouveau regard sur les échecs, les déceptions du passé. Et surtout, vous pourrez anticiper vos comportements sous stress. Vous pourrez développer de nouvelles stratégies de succès pour revenir à l'individu positif et productif que nous souhaitons tous être.
Cette formation porte sur des compétences clefs d'intelligence émotionnelle notamment les soft skills suivantes:

- **Connaissance et Conscience de soi**
- **Confiance et connexion aux autres**
- **Motivation**
- **Résolution de conflits**

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir dans cette exploration des processus de communication humaine.

L'exercice d'interview

Après avoir choisi un partenaire, prenez quinze minutes pour recueillir les informations suivantes sur chacun et préparez-vous à présenter et à parler de votre partenaire au groupe.

1. Qu'est-ce que votre partenaire fait de bien ?

2. Quel est l'un de ses rêves ou objectifs ?

3. Avec quel type de personne est-ce que votre partenaire a des difficultés à communiquer ?

4. Quelles sont ses attentes pour cette formation ?

5. Choisissez 3 qualités montrées pendant votre échange.

Les deux piliers de PCM

La **MANIÈRE** de dire les choses a autant et parfois plus d'importance que **CE** qui est dit.

Chacun de nous développe plus ou moins au cours de sa vie les caractéristiques de chacun des six Types de Personnalité.

Perceptions

Il existe six Perceptions par lesquelles nous expérimentons, interprétons et réagissons à notre environnement et aux autres. Elles sont les filtres de nos expériences et sont observables à travers le vocabulaire et la structure des phrases. En tant que telles, elles deviennent notre moyen de communication préférentiel, la façon dont nous disons ce que nous disons : notre langage.

Perceptions

Chacun perçoit le monde qui l'entoure d'au moins six manières différentes - à travers les Perceptions suivantes : Pensées factuelles, Opinions, Émotions, Inactions (réflexions), Réactions (j'aime/j'aime pas) ou Actions.
Non seulement ce sont des filtres au travers desquels nous expérimentons le monde, mais ces Perceptions deviennent la façon dont nous communiquons avec les autres et préférons qu'ils communiquent avec nous. Chacun de nous a une Perception première ou une préférence concernant la MANIÈRE dont nous exprimons le CONTENU de ce que nous disons.

Ceux dont la Perception première est **PENSÉES FACTUELLES** utilisent les faits.
Leur façon de voir le monde consiste à identifier et à catégoriser les personnes et les choses. Ils accordent de l'importance aux données et aux informations.
La LOGIQUE est leur monnaie d'échange.

Ceux dont la Perception principale est **OPINIONS** valorisent la confiance.
Leur façon de voir le monde consiste à évaluer les personnes et les situations à travers un système de croyances. Ils accordent une grande importance à la loyauté et à l'engagement.
Les VALEURS sont leur monnaie d'échange.

Ceux dont la Perception première est **ÉMOTIONS** aiment les relations.
Leur façon de voir le monde consiste à se sentir concerné par les personnes et les situations. Ils accordent de l'importance à la famille et à l'amitié.
La COMPASSION est leur monnaie d'échange.

Ceux dont la Perception première est **INACTIONS** aspirent à la direction.
La façon dont ils voient le monde consiste à réfléchir sur ce qu'il se passe. Ils accordent de l'importance à la vie privée et à leur propre espace.
L'IMAGINATION est leur monnaie d'échange.

Ceux dont la Perception première est **RÉACTIONS** adorent le divertissement.
Leur façon de voir le monde consiste à réagir aux personnes et aux situations en adorant ou en détestant. Ils accordent de l'importance à la spontanéité et à la créativité.
L'HUMOUR est leur monnaie d'échange.

Ceux dont la Perception première est **ACTIONS** carburent à l'activité .
Leur façon de voir le monde consiste à vivre des situations et à faire bouger les choses. Ils privilégient l'adaptabilité et l'indépendance.
L'INITIATIVE est leur monnaie d'échange.

Le langage des Perceptions

PENSÉES FACTUELLES - LOGIQUE

« Je pense… », « Quelles sont les options… », « Cela signifie-t-il… », « Qui… », « Quoi… », « Quand… », « Où… », « …les faits », « …informations », « Calendrier »

OPINIONS - VALEURS

« À mon avis… », « Je crois… », « Nous devrions », « …respect », « …valeurs », « …admiration », « …implication », « …dévouement », « …confiance »

ÉMOTIONS - COMPASSION

« Je sens… », « Je suis à l'aise avec… », « Je prends soin… », « …heureux », « …triste », « J'aime… »

INACTIONS (RÉFLEXIONS) - IMAGINATION

« J'imagine… », « J'envisage… », « …réflexion », « …méditer », « …conceptualiser »

RÉACTIONS (J'AIME/J'AIME PAS) - HUMOUR

« Waouh ! », « J'adore… », « Je déteste… », « Je n'ai pas envie… »
Utilisation de mots familiers et onomatopées.

ACTIONS - INITIATIVE

« Allez-y ! Foncez ! », « …meilleur coup », « …fais en sorte que ça arrive », « Assez parlé, action ! »

Identifier les Perceptions

Le but de cet exercice est de prendre conscience de la manière dont une personne perçoit le monde. Ceci vous permettra d'identifier sa/ses Perception(s) dominante(s) et ainsi quel est probablement son Type de Personnalité.

Quand vous discutez d'un sujet important ou faites une présentation avec un enjeu fort, vous utilisez probablement votre Perception favorite si le contexte le permet.

Consignes :

1. Formez des groupes de quatre.

2. Choisissez deux stars et deux observateurs et demandez à chaque observateur de choisir une star à observer.

3. Choisissez un sujet « chaud » ou une controverse qui nous invite à utiliser notre Perception prédominante.

4. Les stars discutent de ce sujet pendant cinq minutes.

5. Chaque observateur observe l'une des stars et utilise les informations de la page 7 pour relever, seconde par seconde, les mots et la/les Perception(s) que sa star utilise.

6. A l'issue des 5 minutes, chaque observateur donne son feed-back à sa star sur la/les Perception(s) utilisée(s).

7. Inversez les rôles puis choisissez de nouvelles stars et observateurs.

ATTENTION !

- ✔ Observateurs, ne vous laissez pas séduire par le contenu.
- ✔ Votre travail consiste à écouter COMMENT (processus), les stars disent le QUOI (contenu).

Utilisation des Perceptions

Consignes :

1. Formez un groupe de sept.

2. Une personne commence l'exercice en étant la star.

3. Chaque membre du groupe porte un badge Perception différent ou une carte Perception différente :

COULEUR		PERCEPTION
Bleu		PENSÉES FACTUELLES
Violet		OPINIONS
Orange		ÉMOTIONS
Marron		INACTIONS (RÉFLEXIONS)
Jaune		RÉACTIONS (J'AIME/J'AIME PAS)
Rouge		ACTIONS

4. La star raconte une histoire (conte de fées, mode d'emploi, etc.) en regardant une personne à la fois pendant 30 secondes à une minute, la star utilise la Perception de cette personne, indiquée par le badge ou la carte, et parle en utilisant le langage de la Perception associée.

5. À l'issue de cet exercice, le groupe donne son avis sur la précision de la star avec la correspondance de la Perception de chaque personne.

6. Une nouvelle star est désignée et les étapes 3 à 5 sont répétées. Cela continue jusqu'à ce que chaque membre ait été la star.

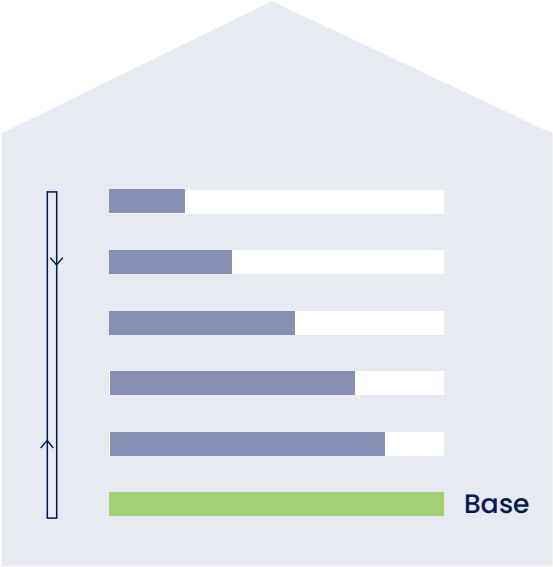
Six Types de Personnalité

Le terme Type de Personnalité est utilisé pour expliquer et décrire un ensemble cohérent de comportements observés à chaque étage de la Structure de Personnalité.

Six Types de Personnalité

Il existe six Types de Personnalité distincts :

- ANALYSEUR
- PERSÉVÉRANT
- EMPATHIQUE
- IMAGINEUR
- ÉNERGISEUR
- PROMOTEUR



L'un d'entre eux est notre Base, avec laquelle nous naissons ou que nous développons très tôt dans la vie.
Une fois que cette Base est définie, elle dure toute la vie. En d'autres termes, nous serons toujours plus forts dans les caractéristiques et le comportement du Type de Personnalité de notre Base.
Parce que chacun de nous a une Structure de Personnalité composée des six Types, dans des ordres différents, nous présentons les caractéristiques de chacun d'entre eux.

Quand nous communiquons, nous donnons naturellement des évidences de notre Perception prédominante révélant ainsi notre Type de Personnalité de Base. Lorsque nous discutons d'un sujet important, nous sommes plus susceptibles de rester sur notre Base et filtrer la situation par notre Perception favorite.

Chaque Type de Personnalité est OK. Aucun Type n'est meilleur ou pire, plus ou moins intelligent, plus ou moins OK que tout autre.

Chaque Type a des motivations spécifiques caractérisées par des différences dans les Points Forts, les Besoins Psychologiques, les Perceptions et les Canaux de Communication privilégiés.
Reconnaître ces différences est essentiel pour :

- **Connecter**
- **Motiver**
- **Résoudre les conflits**

Plus vous en saurez sur la Structure de Personnalité de votre interlocuteur, plus vous aurez d'informations pour générer des interactions positives.

Base Analyseur

PERCEPTION

Pensées factuelles : pense d'abord, identifie et catégorise les personnes et les choses.

POINTS FORTS

Logique, Responsable, Organisé.

POURCENTAGES

Population occidentale : 25%

25 % 75 %

EXPRESSIONS DU VISAGE

Lignes horizontales sur le front.

BUREAU/DOMICILE

Organisé, fonctionnel, ordonné, contemporain :
récompenses, diplômes, chaque chose à sa place.

APTITUDES

Capacité à penser logiquement, intègre les faits
et les idées et les synthétise.

Base Persévérant

PERCEPTION

Opinions : juge d'abord, évalue les personnes et les situations en fonction de ses opinions.

POINTS FORTS

Engagé, Observateur, Consciencieux.

POURCENTAGES

Population occidentale : 10%

25 % 75 %

EXPRESSIONS DU VISAGE

Rides verticales entre les yeux.

BUREAU/DOMICILE

Fonctionnel. Mobilier traditionnel, objets de style, antiquités et/ou motifs orientaux.

APTITUDES

Tendance à affirmer ses opinions, ses croyances
et ses jugements.

Base Empathique

PERCEPTION

Émotions : ressent d'abord, perçoit les personnes et les situations par les émotions.

POINTS FORTS

Compatissant, Sensible, Chaleureux.

POURCENTAGES

Population occidentale : 30%

75 % 25 %

EXPRESSIONS DU VISAGE

Rides en arc de cercle au-dessus des yeux.

BUREAU/DOMICILE

Chaleureux, intime, plantes, photos de famille, odeurs agréables, musique douce, couleurs pastel, mobilier confortable.

APTITUDES

Capacité à être chaleureux et à donner aux autres.
Doué pour créer l'harmonie dans les relations.

Base Imagineur

PERCEPTION

Inactions (réflexions) : imagination, motivé à l'action par les personnes et l'environnement.

POINTS FORTS

Imaginatif, Réfléchi, Calme.

POURCENTAGES

Population occidentale : 10%

60 % 40 %

EXPRESSIONS DU VISAGE

Visage lisse, peu de rides même avec l'âge.

BUREAU/DOMICILE

Pas de superflu. L'environnement n'a guère d'importance.

APTITUDES

Capacité à être introspectif, généralement très habile
pour tout travail nécessitant de la dextérité ou de l'imagination.

Base Énergiseur

PERCEPTION

Réactions (j'aime/j'aime pas) : réagit aux personnes et aux situations en aimant ou en détestant.

POINTS FORTS

Spontané, Créatif, Ludique.

POURCENTAGES

Population occidentale : 20%

60 % 40 %

EXPRESSIONS DU VISAGE

Rides de sourire autour des yeux et de la bouche.

BUREAU/DOMICILE

Nombreuses stimulations : affiches, jeux, gadgets, musique et éclairage originaux.

APTITUDES

Capacité à voir les choses avec humour et à apprécier l'instant présent.

Base Promoteur

PERCEPTION

Actions : orienté action immédiate et solutions.

POINTS FORTS

Adaptable, Persuasif, Charmeur.

POURCENTAGES

Population occidentale : 5%

40 % 60 %

EXPRESSIONS DU VISAGE

Vive et énergique.

BUREAU/DOMICILE

Mobilier à l'apparence coûteuse, trophées, couleurs rouge et noir.

APTITUDES

Capacité à être ferme et direct.

Personnalité et Structure

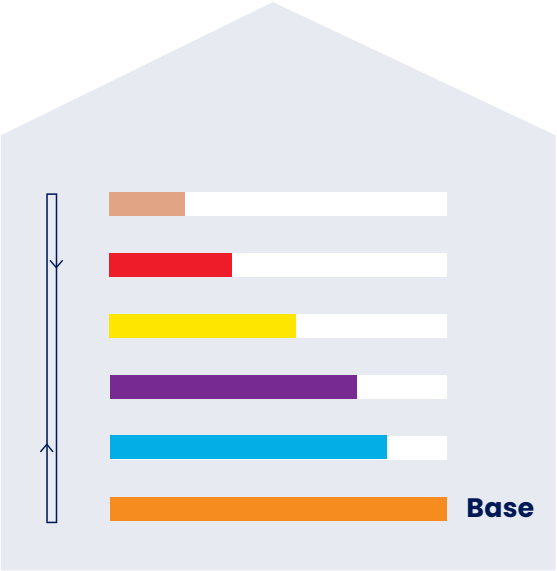
La **Personnalité** est un ensemble d'éléments liés à notre caractère, à nos humeurs, à la façon dont nous gérons nos pensées, nos opinions, nos émotions, nos réactions, nos actions et nos réflexions. Elle conditionne la manière dont nous gérons le Stress et dont nous nous motivons. Elle est ce qui fait notre individualité et comment nous sommes **uniques** au monde.

La Personnalité peut être vue par les autres par l'observation de nos comportements.

Avec PCM, la Personnalité est représentée par une **Structure** de 6 étages qui offrent des milliers de possibilités.

Structure de Personnalité

- Aucun Type de Personnalité n'est meilleur ou pire, plus ou moins intelligent, plus ou moins OK.
- Nous avons les caractéristiques des six Types de Personnalité à différents degrés mesurables par le profil PCM.
- Les Types de Personnalité au sein de notre Structure sont comme les étages d'un immeuble de six étages, avec la Base en bas et les autres étages au-dessus.
- Nous naissons avec le Type de Personnalité de notre Base, ou bien il se développe très tôt dans la vie.
- La Base ne change pas au cours de notre vie.
- L'ordre du 2e jusqu'au 6e étage se fixe à l'âge de sept ans et il n'est pas susceptible de changer au cours de notre vie.
- Il existe 720 combinaisons de personnalité différentes.
- Notre ascenseur peut nous emmener d'un étage à l'autre, nous permettant ainsi d'accéder aux Points Forts, Perceptions et comportements de chaque Type de Personnalité.
- Seuls les comportements en position de vie positive OK-OK se manifestent dans les étages de notre immeuble.



Points Forts

Vos Points Forts sont vos capacités naturelles, vos attributs et vos qualités personnelles. Chaque étage de l'immeuble a des Points Forts uniques. Chacun possède les Points Forts de tous les étages et peut développer une plus grande variété de qualités personnelles afin de les utiliser dans la communication avec les autres.

ÉTAGE ANALYSEUR

Logique, Responsable, Organisé

ÉTAGE PERSÉVÉRANT

Engagé, Observateur, Consciencieux

ÉTAGE EMPATHIQUE

Compatissant, Sensible, Chaleureux

ÉTAGE IMAGINEUR

Imaginatif, Réfléchi, Calme

ÉTAGE ÉNERGISEUR

Spontané, Créatif, Ludique

ÉTAGE PROMOTEUR

Adaptable, Persuasif, Charmeur

Styles d'Interaction

Manières spécifiques d'interagir avec les autres et notre préférence concernant la façon dont les autres interagissent avec nous. Cela inclut notre style de management préféré.
Nous avons tous notre Style d'Interaction préféré en fonction de notre Base.

Styles d'Interaction

STYLE AUTOCRATIQUE

La personne qui utilise le Style Autocratique donne des ordres et des directives et encourage les autres à lui répondre directement. Ce style est axé sur la tâche.

AVANTAGE

- Utile pour ceux qui ont besoin de conseils, structure, définition ou formation.

INCONVÉNIENTS

- N'invite pas à l'interaction de groupe ou à la transmission de feedback.
- Décourage l'auto-motivation.
- Invite à un comportement excessif ou de rébellion.

STYLE DÉMOCRATIQUE

Ce style d'Interaction est basé sur la participation de groupe et la prise de décision. La personne qui l'utilise encourage l'interaction entre et parmi les autres, sollicite un retour d'information et favorise la réflexion indépendante.

AVANTAGES

- Encourage les personnes réfléchies et orientées vers un objectif car elles ont la possibilité de traiter des informations et/ou d'exprimer leur opinion.
- Augmente la cohésion du groupe et améliore la dynamique d'équipe avec des objectifs communs.

INCONVÉNIENTS

- Ne donne pas suffisamment d'indications à ceux qui en ont besoin et à ceux qui n'ont pas la connaissance et la compréhension de leurs responsabilités.
- Cela peut demander beaucoup de temps.

Styles d'Interaction

STYLE BIENVEILLANT

Ce Style d'Interaction est typique de quelqu'un qui est plus orienté vers la personne, et pour qui les sentiments individuels sont plus importants que les tâches. Il ou elle part du principe que lorsque les gens se sentent bien, ils font mieux les choses. La personne bienveillante développe un sentiment d'appartenance et construit ses échanges sur l'acceptation de l'autre, la confiance et les encouragements.

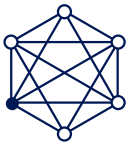
AVANTAGE

- Ce Style fonctionne bien avec les personnes qui expriment facilement leurs sentiments et qui préfèrent une relation personnalisée.

INCONVÉNIENT

- Certaines personnes n'aiment pas mélanger les relations professionnelles et personnelles qu'ils peuvent considérer comme une atteinte à la vie privée.

STYLE LAISSEZ-FAIRE



Ce Style d'Interaction est encore plus non-directif que le Style Démocratique. La personne qui utilise le Style Laissez-faire invite les autres à assumer autant de responsabilités qu'ils peuvent.

AVANTAGES

- Favorise l'autonomie et la créativité dans la réalisation ou la résolution des problèmes.
- Fonctionne bien pour les personnes autonomes qui agissent par elles-mêmes, et/ou pour les personnes qui n'aiment pas qu'on leur dise quoi faire et qui préfèrent des options non structurées.

INCONVÉNIENTS

- Ne fournit pas la structure et les directives dont certaines personnes ont besoin.
- Le Style Laissez-faire peut être perçu comme un manque d'autorité et d'encadrement par les collaborateurs.

Styles d'Interaction

STYLE D'INTERACTION INDIVIDUALISÉ

PCM souligne qu'aucun Style d'Interaction ne peut fonctionner avec tous les Types de Personnalité. Bien au contraire, pratiquer le Style d'Interaction individualisé permet de communiquer efficacement en déplaçant les énergies vers d'autres Styles d'Interaction.

Nos préférences de styles d'interactions ne sont efficaces qu'avec certains Types de Personnalité. La flexibilité dans la communication est la clé d'une interaction réussie.

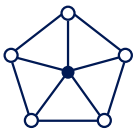
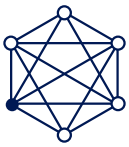
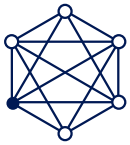
AVANTAGES

- Les personnes qui prennent leur ascenseur pour répondre aux Types de Personnalité des autres invitent à la communication.
- Un leader agile qui utilise un éventail plus large de sa personnalité pourra mieux gérer son stress.

INCONVÉNIENT

- Nécessite de l'énergie et de l'engagement pour faire le point sur soi-même, être conscient de COMMENT nous disons CE que nous disons et connaître les Types de Personnalité.

Types de Personnalité et Styles d'Interaction

BASE	A UTILISER SOUVENT	A UTILISER RAREMENT
ANALYSEUR	Démocratique	Autocratique
PERSÉVÉRANT	Démocratique	Autocratique
EMPATHIQUE	 Bienveillant	Autocratique
IMAGINEUR	Autocratique	 Laissez-faire
ÉNERGISEUR	 Laissez-faire	Autocratique
PROMOTEUR	Autocratique	Démocratique

Points Forts et Styles d'Interaction

CARACTÉRISTIQUES QUE VOUS VOYEZ		STYLE QUE VOUS VOYEZ	
Engagé, Observateur, Consciencieux	●		
Imaginatif, Réfléchi, Calme	●	●	Laissez-faire
Spontané, Créatif, Ludique	●	●	Bienveillant
Adaptable, Persuasif, Charmeur	●	●	Autocratique
Compatissant, Sensible, Chaleureux	●	●	Démocratique
Logique, Responsable, Organisé	●		

Parties de Personnalité

Ensemble cohérent de comportements verbaux et non-verbaux que nous manifestons lorsque nous sommes dans notre immeuble.

Parties de Personnalité

LA MANIÈRE de dire les choses est plus importante que CE que nous disons.

Votre Profil indique les scores pour quatre Parties de Personnalité : l'Ordinateur, le Directeur, l'Émoteur et le Réconforteur. Un score de 100 indique que vous êtes capable de transférer sans effort de l'énergie dans cette Partie de votre Personnalité.

Ce sont comme des muscles. Vous pouvez les exercer et les renforcer par la pratique même si vous avez une capacité naturelle pour l'une d'entre elles et l'utilisez le plus souvent.

Lorsque nous utilisons une communication individualisée, nous changeons d'étage afin de retrouver les autres là où ils se trouvent dans leur immeuble en utilisant le processus, puis nous décidons de ce qu'il faut leur dire en utilisant le contenu.

Voici les cinq Parties de Personnalité qu'il faut utiliser pour devenir un communicateur hors pair :

L'Émoteur **Le Réconforteur** **L'Ordinateur** **Le Directeur** **Le Protecteur**

Nous pouvons apprendre à activer chacune de ces cinq Parties de notre Personnalité lorsque cela est nécessaire en connaissant le comportement qui définit la Partie de la Personnalité. Cinq indicateurs définissent l'utilisation de l'une de ces Parties :

- **LES MOTS**
- **LE TON DE LA VOIX**
- **LES GESTES**
- **LA POSTURE**
- **LES EXPRESSIONS DU VISAGE**

Dans un monde parfait, nous pourrions toujours organiser ces cinq indicateurs ou éléments à la fois. En règle générale, nous pouvons effectivement activer l'une de ces parties en dynamisant 3 des 5 éléments.

Le Protecteur

Cette Partie de Personnalité qui ne figure pas dans votre profil personnalisé est utilisée occasionnellement, dans des circonstances particulièrement fortes en émotions.

Lorsque vous activez cette Partie de Personnalité, donnez un ordre, un impératif ou une directive visant vos propres sens ou ceux de quelqu'un d'autre. Par exemple, « Prenez une grande respiration », « Ecoutez », « Regardez-moi », « Stop ». Pas d'attaque, de menace ou de colère.

MOTS

« Regarde-moi... respire... », « Prends ma main, tu es en sécurité ».
Toute commande qui s'adresse aux cinq sens : odorat, goût, vue, ouïe, toucher.
Les directives ne contiennent ni menace, ni attaque, ni colère.

TON DE LA VOIX

Ferme, protecteur, calme et compréhensif.

GESTES

Les mains et les bras tendus comme pour tenir et soutenir les épaules d'un petit enfant.

POSTURE

Détendue mais stable.

EXPRESSIONS DU VISAGE

Non critique, ouverte, un léger hochement de tête pour s'assurer que l'ordre est accepté, un regard de confiance et de soutien.

Le Directeur

Lorsque vous utilisez cette Partie de Personnalité, donnez un ordre, un impératif ou une directive visant la partie pensante de quelqu'un. La colère, les menaces et les attaques ne sont pas concernées.
En voici quelques exemples : « Dites-moi quelles sont vos responsabilités », « Faites une copie de ceci », « Faites entrer M. Dupond », « Signez sur la ligne pointillée », « Donnez-nous votre proposition ».

MOTS

« Envoyez-moi le fichier », « Vérifiez mon orthographe », « Appelez-moi quand vous pouvez », « Imaginez quelques scénarios ».
Tout verbe à la forme impérative, ni autoritaire ni agressif.

TON DE LA VOIX

Ferme, non critique, non menaçant.

GESTES

Peu, voire pas du tout.

POSTURE

Droite.

EXPRESSIONS DU VISAGE

Déterminée, sans froncer les sourcils.

L'Ordinateur

L'Ordinateur est la partie de vous qui demande, qui recherche les faits, qui réfléchit, qui donne des opinions. Vous posez des questions et transmettez des informations sans émotion ni impératif.
Exemples : poser des questions telles que « Quelle heure est-il ? », « Quelles étaient vos responsabilités dans votre dernier emploi ? », « Voulez-vous saisir ce message ? ».
Les Ordinateurs parlent aux Ordinateurs. Bien que chacune des cinq Parties de la Personnalité améliore l'efficacité de la communication, l'Ordinateur est particulièrement efficace lorsque l'information doit être échangée ou transmise.

MOTS

« Quand est-ce prévu ? », « Je vous appellerai à cinq heures », « Les clés sont dans le tiroir », « Je crois que oui ».

Mots issus du processus de réflexion. Questions, informations, images, opinions.

TON DE LA VOIX

Monotone.

GESTES

Peu, voire pas du tout.

POSTURE

Droite, stable.

EXPRESSIONS DU VISAGE

Neutre.

Le Réconforteur

Lorsque vous utilisez cette Partie de Personnalité, adoptez les qualités d'un parent chaleureux et attentionné en vous adressant à l'émotion plutôt qu'à la pensée de l'autre personne. Voici quelques exemples : « Je t'apprécie vraiment », « C'est OK de partager tes ressentis avec moi », « Je m'inquiète pour toi », « Tu es une personne chaleureuse et sensible et je suis content que tu sois là ». L'objectif du Réconforteur est d'inviter quelqu'un d'autre à se sentir pris en charge et non à obtenir ou à fournir des informations.
Les personnes qui veulent que leurs émotions soient reconnues répondent au Réconforteur.

MOTS

« Vous êtes important pour moi », « Je suis heureux que vous soyez ici », « Je ressens votre joie ».

Du cœur : doux, réconfortants, agréables, affectueux.

TON DE LA VOIX

Doux, aimable, apaisant, attentionné, chaleureux.

GESTES

Dans le sens de l'ouverture.

POSTURE

Détendue, ouverte, tournée vers l'avant.

EXPRESSIONS DU VISAGE

Accueillante, chaleureuse, aimable, souriante, douce.

L'Émoteur

Toutes les émotions authentiques sont exprimées à travers cette Partie de Personnalité. C'est la partie amusante et ludique en vous. Ce n'est pas la partie rancunière, méchante, taquine ou farceuse, mais la partie spontanée et drôle en vous. L'Emoteur dirait : « Bob, j'adore cette cravate ! » La Partie Directeur, au contraire dirait : « Dites-nous où vous avez acheté cette cravate ? » La Partie Réconforteur dirait : « Bob, tu as tellement bon goût. J'apprécie la façon dont tu t'amuses avec tes vêtements. »

Le jeu et/ou le partage d'émotions, c'est être dans notre Partie Émoteur. Personne n'est rabaissé. Quand nous sommes dans notre Émoteur, nous sommes connectés à nos émotions authentiques et nous pouvons recevoir les offres et les attentions des autres. Dans notre Partie Émoteur, nous ne nous moquons ni des autres ni de nous-même de manière désobligeante. L'Émoteur éprouve également des sentiments moins plaisants mais pourtant sains. Le chagrin lié à la perte, par exemple. De même, la colère sans blâme ni attaque est exprimée par notre partie Émoteur.

MOTS

« Ouiiiiiii ! », « J'adore ! », « Je déteste ! », « Mince ! », « Waouh ! », « Merci ! ».
Expression spontanée et incontrôlée non agressive des émotions.
Langage parsemé d'onomatopées.

TON DE LA VOIX

En fonction de l'émotion ressentie :
Vif, énergique, enthousiaste, ludique, montant en fin de phrases.

GESTES

Animés, vivants.

POSTURE

En fonction de l'émotion ressentie :
Relâchée, ouverte, fluide, flexible, détendue, résiliente, élastique.

EXPRESSIONS DU VISAGE

Souriante, vivante, naturelle.

Types de Personnalité et Parties les plus fortes

TYPE DE PERSONNALITÉ	PARTIE DE PERSONNALITÉ LA PLUS FORTE
ANALYSEUR	**Ordinateur** Utilisé pour organiser les idées et tirer des conclusions logiques.
PERSÉVÉRANT	**Ordinateur** Utilisé pour soutenir les croyances et les valeurs.
EMPATHIQUE	**Réconforteur** Utilisé pour offrir de la chaleur, partager des émotions.
IMAGINEUR	**Ordinateur** Utilisé pour effectuer des tâches de routine et stimuler l'imagination.
ÉNERGISEUR	**Émoteur** Utilisé pour exprimer des réactions spontanées.
PROMOTEUR	**Directeur** Utilisé pour stimuler une action immédiate.

Parties de Personnalité

Émoteur	Réconforteur	Ordinateur	Directeur	Protecteur
a	b	c	d	e

Faites correspondre la Partie de Personnalité avec la proposition appropriée.

1. « Envoyez ceci au service d'expédition. » ☐
2. « Quand auras-tu le temps ? » ☐
3. « Respire et écoute ma voix. » ☐
4. « Envoyez-moi l'email s'il vous plaît. » ☐
5. « Vous êtes certainement une personne attentionnée, William. » ☐
6. « Détendez-vous. » ☐
7. « Jérémy, j'aime la façon dont tu as géré cela ! » ☐
8. « Émilie, j'apprécie ta sensibilité avec les gens. » ☐
9. « Que pensez-vous que nous devons faire ? » ☐
10. « J'aime quand ça bouge, les voitures rapides et les gros salaires. » ☐

Parties à utiliser avec les différents Types

TYPE DE PERSONNALITÉ VISÉ	PARTIE DE PERSONNALITÉ	EXEMPLE
ANALYSEUR	**Ordinateur**	« Comment trouvez-vous ce projet ? »
PERSÉVÉRANT	**Ordinateur**	« À votre avis, que devons-nous faire ? »
EMPATHIQUE	**Réconforteur**	« Je ressens votre sensibilité et je l'apprécie. »
IMAGINEUR	**Directeur**	« Imaginez ce que ce serait. »
ÉNERGISEUR	**Émoteur**	« Wow, c'est génial ! »
PROMOTEUR	**Directeur**	« Allez-y ! Foncez ! »

Pratiquer les Parties de Personnalité

Le but de cet exercice est de prendre conscience de notre capacité à changer de Partie de Personnalité lorsque nous le décidons.

Consignes pour l'exercice :

1. Mettez-vous par groupes de quatre.

2. Choisissez une star.

3. La star commence par tenir la page 30 devant elle afin que les autres membres du groupe puissent voir les informations relatives au comportement du **Directeur**.

4. La star regarde ensuite un membre du groupe et lui dit quelque chose qui illustre le **Directeur.** Veuillez ne pas donner un ordre de faire quelque chose, mais plutôt une directive de donner des informations.

5. Les membres du groupe ne doivent pas intervenir, mais simplement observer l'exercice.

6. Le star s'adresse ensuite à chaque membre du groupe en lui donnant une directive de son **Directeur**.

7. Le groupe indique ensuite si la star a utilisé les mots, le ton de la voix, les gestes, la posture et les expressions du visage du **Directeur.**

8. Chaque membre devient la star et cet exercice est répété.

9. Ensuite, la première star fait l'**Ordinateur**, puis tous les membres deviennent la star tour à tour.

10. La première star originale continue l'exercice avec le **Réconforteur**, puis l'**Émoteur**...

Canaux de Communication

Un Canal de Communication est une interaction positive entre deux individus. Chaque Canal est constitué de deux Parties de Personnalité qui, lorsqu'elles sont utilisées ensemble, permettent de communiquer. Les Canaux sont la méthode ultime pour communiquer avec clarté.

Dans un Canal, la Partie de Personnalité initiale utilisée constitue l'offre du Canal et l'autre constitue l'acceptation du Canal. Offrir un Canal est aussi appelé ouvrir le Canal et accepter le Canal, fermer le Canal.

Canaux de Communication

La Mécommunication entraîne une perte de temps et d'énergie considérable. Avant de nous concentrer sur les causes et les types de Mécommunication, examinons les moyens dont nous disposons pour communiquer.

Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi, dès le début, certaines discussions semblent faciles et d'autres semblent être une bataille perdue d'avance ? Le succès ou l'échec du rapport établi peut être attribué au fait que nous communiquons en utilisant la Perception d'une personne et son Canal favori.

Tout le monde préfère un Canal particulier. Lorsque ce Canal n'est pas proposé à une personne, celle-ci risque de mécommuniquer. Tout comme un talkie-walkie ou une radio à ondes courtes exige que les deux parties soient sur la même fréquence pour être entendues clairement. La communication quotidienne exige que les individus soient sur le même Canal pour être entendus clairement afin que l'information soit clairement entendue. Lorsque nous semblons connecter avec les gens naturellement, nous sommes sur leur Canal.

Apprendre à changer de Canal nécessitera un peu de pratique au début. Bientôt, le passage au Canal préféré d'une personne deviendra facile et naturel à mesure que vous apprendrez à identifier le Type de Personnalité qu'elle vous montre.

Certaines personnes communiquent mieux lorsque nous sommes directs avec elles, en utilisant peu de mots et en leur disant précisément ce que nous attendons d'elles.

Certaines personnes répondent mieux lorsque nous leur demandons de réfléchir et de répondre avec des faits, comme deux ordinateurs qui échangent des données.

D'autres communiqueront plus efficacement si nous les encourageons d'abord, en leur montrant que nous les apprécions et que nous nous soucions d'elles personnellement.

D'autres encore aiment que nous soyons spontanés et ludiques dans notre communication avec elles, en gardant la conversation légère, vivante, énergique et amusante.

Une chose importante à retenir à propos des Canaux est de prêter une attention particulière aux réponses de la personne afin de s'assurer qu'elle ferme le Canal que vous avez ouvert.

Votre score relatif aux Canaux de Communication

Dans votre Profil, quatre Canaux sont classés du plus fort et du plus souvent utilisé, au moins fort et au moins souvent utilisé. Des scores plus élevés indiquent une plus grande aisance à utiliser ces Canaux pour communiquer avec les autres. Il existe un cinquième Canal qui n'est pas classé dans votre Profil, car il n'est utilisé que dans des situations spéciales ou d'urgence. Les cinq Canaux sont :

CANAL 1 **INTERRUPTIF**

CANAL 2 **DIRECTIF**

CANAL 3 **INTERROGATIF**

CANAL 4 **NOURRICIER**

CANAL 5 **ÉMOTIF**

LA RÈGLE DE LA COMMUNICATION

Il y a communication
si
l'offre et l'acceptation de l'offre
se font sur le même Canal

Canal 1 : INTERRUPTIF

Le Canal 1 permet d'interrompre la Mécommunication. L'offre provient du Protecteur avec des directives, des impératifs ou des ordres visant les sens : toucher, odorat, goût, ouïe ou vue, d'une autre personne ou de soi-même. L'acceptation vient du Senseur de l'autre personne, ou de cette Partie de Personnalité qui fait l'expérience des sens fondamentaux.

« Regarde-moi et prends une grande inspiration. »

« Regarde-moi. »

« Prends ma main. »

« OK. »

Le Canal Interruptif est utile lorsqu'un individu perd son sang froid ou ne répond pas à une offre d'un autre Canal. Il est préconisé uniquement en cas d'urgence ou de circonstances particulières.

Il n'est pas lié à une Base spécifique.

Canal 2 : DIRECTIF

Le Canal Directif offre la Partie Directeur de notre personnalité et invite à l'acceptation de la Partie Ordinateur de l'autre.

DIRECTEUR	ORDINATEUR
« Imaginez un nouveau scénario. »	« OK. »
« Appelez Mickaël et faites-lui savoir que sa commande est arrivée. »	« OK. »
« Dites-moi quel est le dernier poste que vous avez occupé.»	« Directeur des ventes. »
« Donnez-moi trois raisons qui font que c'est une bonne idée. »	« C'est économique, sûr et bénéfique pour toutes les personnes concernées. »

Pour être dans la Partie de Personnalité Directeur, on donne un ordre, un impératif ou une directive visant la partie Ordinateur de quelqu'un d'autre : partie réflexions.

Le Directeur dit à son interlocuteur ce qu'il doit faire sans l'attaquer ou le rabaisser.

Le CANAL DIRECTIF est utilisé pour s'adresser à une personne de Base Promoteur ou Imagineur.

Canal 3 : INTERROGATIF

Le Canal Interrogatif implique l'échange d'informations entre deux personnes qui utilisent la partie pensante - Ordinateur à Ordinateur.

ORDINATEUR	ORDINATEUR
« Pouvez-vous me faire 5 copies ? »	« Oui. »
« Quel poste occupiez-vous dans votre dernier emploi ? »	« Directeur des ventes. »
« Quel est, selon vous, l'aspect le plus important de ce nouvel emploi ? »	« Communiquer avec les autres. »

La communication de ce Canal est l'échange d'informations claires et nettes. Aucune émotion n'est impliquée, les questions reçoivent des réponses directes, comme deux ordinateurs qui échangent des informations. C'est un des Canaux les plus importants dans les affaires et les relations, il permet à chacun d'échanger des idées et de donner et recevoir des informations.

Cependant, tout le monde ne privilégie pas la partie pensante comme source majeure d'attention dans la communication. Certaines personnes préfèrent et ont besoin d'autres Canaux qui ciblent les émotions pour être efficaces dans leur travail et leur vie personnelle.

Le CANAL INTERROGATIF est utilisé lorsque l'on s'adresse à une personne de Base Persévérant ou Analyseur.

Canal 4 : NOURRICIER

Ce Canal commence par une offre de la part de notre Réconforteur - le parent affectif, chaleureux, attentionné, sensible. L'acceptation complémentaire vient de la Partie Émoteur - la partie authentique, naturelle, sensible, ludique.

RÉCONFORTEUR	ÉMOTEUR
« Marie, je t'apprécie vraiment et je suis heureuse que tu sois parmi nous. »	« Je te remercie. J'en suis ravie aussi. »
« Tu es très important pour moi. »	« Je suis touché. »

Le Canal de communication 4 vise à inviter quelqu'un d'autre à se sentir pris en charge plutôt qu'à échanger des idées.

Le CANAL NOURRICIER est utilisé avec les personnes de Base Empathique.

Canal 5 : ÉMOTIF

Ce Canal est créé quand 2 individus échangent dans l'humour et la complicité.

ÉMOTEUR ⇄ **ÉMOTEUR**

« J'aime voir tout le travail que je fais avec toi tout en m'amusant. »

« J'adore ce client, il est toujours surprenant et plein d'idées. »

« Moi aussi, j'aime travailler avec toi. »

« Veinard ! »

Le Canal 5 est un échange énergisant à partir de la partie Émoteur de chacun. Cet échange ludique et non taquin aide les gens à rester éveillés et excités et crée une atmosphère amusante et non menaçante. On l'appelle parfois Canal Ludique lorsque quelqu'un invite quelqu'un d'autre à passer un moment amusant.

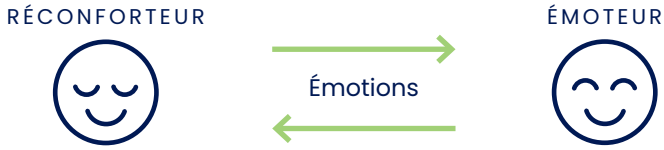
Le CANAL ÉMOTIF est utilisé lorsque l'on s'adresse à une personne de Base Énergiseur.

Votre Canal Favori

La plupart des individus ont un **Canal de Communication préférentiel**. Lorsque ce Canal n'est pas offert à une personne, celle-ci, en dehors de sa conscience, peut ne pas communiquer et peut se retrouver dans un des degrés de Mécommunication.
Juste pour tester, considérez laquelle des offres suivantes vous plaît le plus. Remarquez que le contenu reste le même, seul le processus est modifié. **Le fond** QUOI est le même. **La forme** COMMENT varie. Il est essentiel pour nous de comprendre l'accent mis sur le processus plutôt que sur le contenu.

CANAL 5 **ÉMOTIF**

CANAL 4 **NOURRICIER**



CANAL 3 **INTERROGATIF**

CANAL 2 **DIRECTIF**

Interactions et Canaux

Complétez avec une réponse et partagez-la avec un partenaire. Continuez jusqu'à ce que vous ayez complété l'exercice.

	INTERACTIONS	CANAL			
		OUI	LEQUEL ?	NON	POURQUOI ?
1	*« Dites-moi où se trouvent les pièces de rechange. »* ***« Dans le bureau derrière. »***				
2	*« J'ai besoin des 3 fichiers. »* ***« OK. »***				
3	*« Ne faites-vous donc jamais rien de bien ?! »* ***« Je suppose que non. »***				
4	*« J'aime bien travailler avec toi. »* ***« Oui, j'aime aussi travailler avec toi. »***				
5	*« J'apprécie ton soutien. »* ***« Merci. »***				
6	*« A quelle heure voulez-vous que l'on vous retrouve ? »* ***« A 16h. »***				
7	*« Arrêtez de parler et faites votre boulot. »* ***« A vos ordres, Votre Majesté. »***				

Interactions et Canaux

Consignes pour l'exercice :

1. Veuillez former des sous-groupes de 5 ou 6 personnes.

2. Choisissez une star.

3. La star ferme les yeux pendant que les autres membres du groupe choisissent un Canal qu'ils indiquent en montrant le numéro avec les doigts. **Évitez de choisir le Canal 1.**

4. La star ouvre les yeux et chaque membre offre son Canal à la star au moins deux fois. La star répond naturellement. Les membres du groupe observent si la star a accepté l'offre et s'il y a eu communication.

5. Après que chaque membre ait interagi avec la star, les membres du groupe s'échangent les observations qu'ils ont faites au cours de l'exercice.

6. Une autre star est choisie, et l'exercice est répété jusqu'à ce que chacun ait été la star.

Environnements Préférés

L'Environnement préféré fait référence aux tendances générales et aux capacités à être seul, avec une autre personne, en marge d'un groupe, ou impliqué activement dans un groupe.

Environnements Préférés

VOTRE SCORE RELATIF AUX ENVIRONNEMENTS PRÉFÉRÉS

- **SEUL / DUO**
- **SEUL**
- **DANS UN GROUPE**
- **DE GROUPES EN GROUPES**

Ces derniers sont classés par ordre de préférence décroissant. Une note de 100 signifie que vous fonctionnez très efficacement dans cet environnement. Les notes inférieures à 100 indiquent le pourcentage relatif du temps que vous pouvez passer dans cet environnement et être efficace, productif ou à l'aise.

Matrice d'Identification

La **ligne verticale** est l'axe de l'implication dans l'objectif ou la capacité de la personne à être motivée pour initier et achever des tâches. Une personne plus encline à l'autodémarrage se situe au-dessus de la ligne horizontale, tandis qu'une personne qui préfère être motivée par des stimuli extérieurs ou se voir fixer des objectifs se situe en dessous de la ligne horizontale.

La **ligne horizontale** est l'axe de l'implication des personnes ou de leur désir de faire partie d'un groupe ou d'un projet collectif. Une personne qui préfère être avec deux personnes ou plus se situe à gauche de l'axe vertical, tandis qu'une personne qui préfère être avec une autre personne ou être seule se situe à droite.

DÉCLENCHEUR INTERNE

Une personne qui, à son arrivée dans une fête, se trouve dans le quadrant supérieur gauche (déclencheur interne/engagé), se déplace vers les gens et aime être en groupe. Dans le cadre du travail, cette personne préfère travailler en groupe, apprécie les projets partagés avec d'autres personnes et qui apportent investissement et harmonie.

Une personne qui se situe dans le quadrant supérieur droit (déclencheur interne/en retrait), au sein d'une même soirée, parle de faits ou discute de politique avec une ou deux personnes. Au bureau, cette personne travaille bien seule ou avec une autre personne et est généralement motivée pour mener à bien son travail.

ENGAGÉ

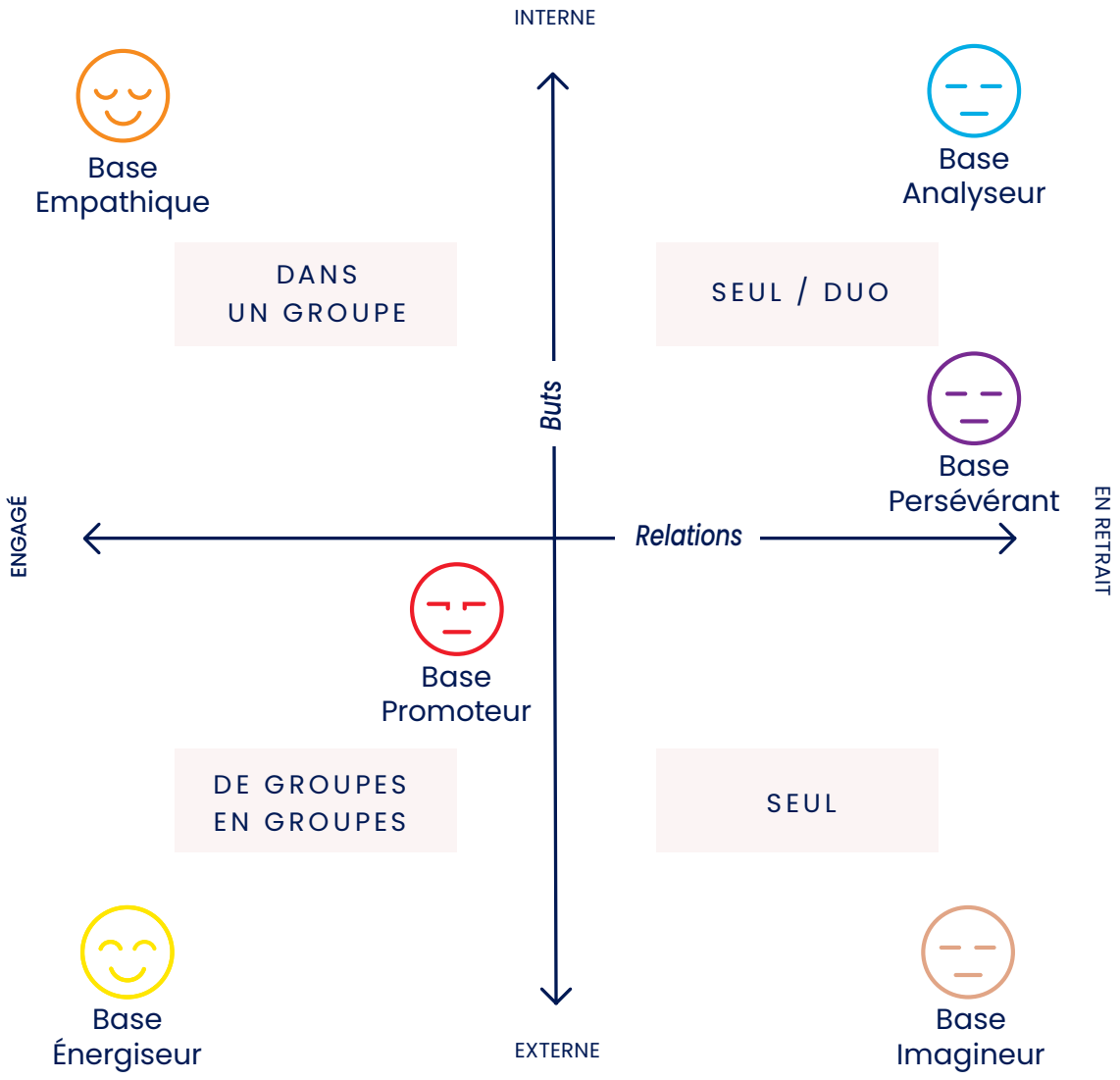
EN RETRAIT

Une personne qui se situe dans le quadrant inférieur gauche (déclencheur externe/engagé), aime faire la fête et préfère prendre part à l'action. Sur son lieu de travail, cette personne aime être dans plusieurs groupes (équipes) et peut travailler au mieux lorsqu'on lui propose un défi créatif.

Une personne qui occupe le quadrant inférieur droit (déclencheur externe/en retrait) arrive discrètement à la fête, évite les gens et se livre à une introspection inaperçue. Sur son lieu de travail, cette personne préfère travailler seule, qu'on lui confie une mission et qu'on la laisse faire en paix.

DÉCLENCHEUR EXTERNE

Matrice d'Identification et Environnements Préférés



« La fête organisée au bureau »

Trouvez la meilleure correspondance.

ACTIVITÉ

1. Deux employés échangeant leurs points de vue sur la politique de l'entreprise. ☐
2. La personne qui accueille et qui est attentive aux besoins des invités. ☐
3. Une personne qui écoute calmement et qui attend que quelqu'un vienne lui parler. ☐
4. Un individu se déplaçant de personne en personne, faisant facilement la conversation, prenant l'initiative de faire la démonstration de nouveaux pas de danse. ☐
5. Une personne qui entame une conversation intellectuelle avec un autre invité, puis parcourt la bibliothèque de l'hôte. ☐
6. Un invité qui joue de la guitare, qui s'amuse et chante avec un petit groupe d'amis. ☐

TYPE DE PERSONNALITÉ

a. ANALYSEUR

b. PERSÉVÉRANT

c. EMPATHIQUE

d. IMAGINEUR

e. ÉNERGISEUR

f. PROMOTEUR

Besoins Psychologiques

Nos Besoins Psychologiques sont ces désirs puissants qui nous motivent à vouloir certaines choses et à agir d'une certaine façon.

Tout comme nos besoins physiologiques doivent être satisfaits (air, eau, nourriture, abri, etc.) pour survivre, nos Besoins Psychologiques doivent être comblés pour que notre état d'esprit et notre comportement restent positifs. Ce sont de nos Besoins Psychologiques que proviennent nos sources de motivations.

Les personnes dont les Besoins Psychologiques sont satisfaits s'épanouissent davantage dans leur vie professionnelle et personnelle et sont plus efficaces.

Besoins Psychologiques

Chaque Type de Personnalité a ses propres Besoins Psychologiques.

Avant de pouvoir interagir efficacement avec les autres, nous devons d'abord satisfaire nos Besoins Psychologiques.

Cela permet d'assurer une communication claire et efficace par le biais des Canaux, en évitant les malentendus et les interactions improductives.

Si nous connaissons notre Structure de Personnalité, nous savons quels sont les Besoins Psychologiques que nous devons satisfaire. Lorsque nos Besoins sont satisfaits, nous sommes plus productifs et nous sommes plus heureux.

TYPE DE PERSONNALITÉ	BESOINS PSYCHOLOGIQUES
ANALYSEUR	Reconnaissance pour le Travail Productif, Structuration du Temps
PERSÉVÉRANT	Reconnaissance pour le Travail Dévoué, Reconnaissance pour les Convictions
EMPATHIQUE	Reconnaissance pour la Personne, Sensoriel
IMAGINEUR	Solitude
ÉNERGISEUR	Contact
PROMOTEUR	Excitation

Besoins Psychologiques

ANALYSEUR

Reconnaissance pour le Travail Productif, Structuration du Temps

Les personnes ayant un Besoin de Reconnaissance pour le Travail Productif sont orientées vers une réalisation des objectifs. Ces personnes souhaitent avoir la confirmation que ce qu'elles ont fait est remarqué. Elles sont motivées par les récompenses, les bonus, les félicitations, autant de façons de reconnaître qu'elles ont fait du bon travail.

La Structuration du Temps fait référence à la nécessité de savoir ce qui doit être fait et quand. Les personnes ayant un Besoin de Structuration du Temps ont besoin de plans pour aujourd'hui, demain et la semaine prochaine. Lorsqu'elles sont laissées seules au soleil, ces personnes peuvent se demander : « Qu'est-ce que je vais faire ? », « Quels sont mes projets ? »

PERSÉVÉRANT

Reconnaissance pour le Travail Dévoué, Reconnaissance pour les Convictions

Il est nécessaire que les résultats obtenus soient reconnus. Cela indique la reconnaissance d'un engagement fort et d'une croyance en une mission ou un objectif.

La Reconnaissance pour les Convictions fait référence à un engagement envers une croyance, une opinion ou un jugement qui est respecté par les autres. Il est important pour les personnes qui ont un Besoin de Reconnaissance pour les Convictions que les gens écoutent leurs opinions et leur argumentation.

EMPATHIQUE

Reconnaissance pour la Personne, Sensoriel

C'est le Besoin d'être apprécié tel que l'on est, sans condition, ni contrainte, ni performance imposées. Ceux qui ont Besoin de Reconnaissance pour la Personne sont heureux de sentir qu'ils font partie d'un groupe.

Une personne ayant un Besoin Sensoriel apprécie le confort de la vue, de l'odorat, du toucher, du goût ou du son. Ce Besoin implique d'être dans un environnement plaisant, agréable à regarder, harmonieux, confortable et relaxant.

Besoins Psychologiques

IMAGINEUR

Solitude

Les personnes dont le Besoin fondamental est la Solitude ont tendance à l'introspection, souvent dans des rêveries imaginatives. Ces personnes sont souvent en paix avec elles-mêmes, aiment être à l'intérieur d'elles-mêmes et ont souvent besoin d'être seules.

Elles n'ont pas besoin de groupes ou d'excitation et peuvent être angoissées par un trop grand nombre de stimuli externes.

Elles préfèrent être seules pour faire leur travail.

ÉNERGISEUR

Contact

Les personnes ayant Besoin de Contact recherchent un environnement stimulant. Les interactions fréquentes avec les autres, vêtements qui attirent l'attention, gadgets amusants, musique forte, jeux en ligne, couleurs vives, etc. satisfont souvent le Besoin de Contact. Elles préfèrent être entourées de personnes qui sont pleines d'entrain et amusantes.

PROMOTEUR

Excitation

Le besoin d'excitation se manifeste par la recherche de sensations fortes et de résultats rapides. Les personnes qui ont ce besoin préfèrent vivre intensément des émotions fortes sur une courte période de temps. Elles recherchent les dernières nouveautés. Elles ont le goût du risque. Il est fréquent qu'elles aiment les paris, la compétition, la vitesse.

Besoins Psychologiques et Phase

1. **Inès, en Phase Empathique,** est assise à son bureau et se dit : « J'aime quand mes collègues me disent qu'ils m'aiment bien et qu'ils sont heureux que je sois leur cheffe. »
   Ceci est un exemple de son Besoin _____ .

2. **Léa, en Phase Empathique,** vient de déjeuner avec plusieurs clients et revient à son bureau. Elle entre et regarde autour d'elle, voit les couleurs pastel, la moquette chaude et moelleuse, les nombreuses plantes qu'elle possède, sent les bougies parfumées et entend la musique douce qui joue. Elle se dit : « C'est mon petit nid douillet, je me sens si bien ici. »
   C'est un exemple de son Besoin _____.

3. **Paul, en Phase Analyseur,** s'occupe de l'assistance informatique d'une grande compagnie d'assurance. Lorsque Paul est entré dans le bureau ce matin, l'une de ses collègues a expliqué que son ordinateur fonctionnait parfaitement, sans jamais de bug. Paul a apprécié le compliment.
   Son Besoin de_____ vient d'être satisfait.

4. **Léo, en Phase Persévérant,** a été minutieux pour soumettre un manuscrit à son éditeur au cours des quatre derniers mois. Il s'est consacré à ce projet, convaincu de la valeur littéraire du livre. Il est fier d'avoir achevé le dernier chapitre. L'intrigue s'est déroulée à merveille et les lecteurs ont eu juste assez d'indices pour le comprendre. Il entre fièrement dans le bureau de son éditeur, dépose le manuscrit et s'attend à voir satisfait quel genre de Besoin Psychologique ? _____ .

5. **Manon, en Phase Persévérant,** est connue pour son engagement intense pour la réforme sociale et est très impliquée dans l'aide aux plus démunis. Elle consacre régulièrement son temps à des œuvres caritatives qui permettent de collecter des fonds pour ces personnes. Elle est franche, partageant ses croyances et ses opinions avec les gens et encourageant les autres à prendre position.
   Elle fait en sorte que son Besoin _____ soit satisfait.

Besoins Psychologiques et Phase

6. **Arthur, en Phase Analyseur,** est le propriétaire de l'entreprise de construction locale. Quand les choses se passent comme prévu, tout va bien. Ce matin, les camions de ciment sont arrivés en retard. L'homme chargé du sable pour les blocs de béton est arrivé tôt et a déversé le sable sur le chemin. Trois ouvriers ne se sont pas présentés à l'heure, ce qui va le mettre en retard sur le travail d'aujourd'hui. Il se sent extrêmement frustré et en colère parce que son Besoin _____ n'a pas été satisfait.

7. **François, en Phase Imagineur,** est responsable du respect de toutes les réglementations des compagnies d'assurance. Il préfère s'asseoir dans un bureau, loin de la salle de repos et travailler régulièrement à ses tâches. Les personnes en Phase Imagineur ont leur Besoin _____ satisfait de cette manière.

8. **Émilie, en Phase Énergiseur,** souriante et exubérante, a du mal à rester dans son bureau. Elle vient souvent dans le couloir, riant, parlant et rendant visite aux autres membres du groupe. Dans son bureau, on entend souvent de la musique forte et, en même temps, on peut l'entendre au téléphone. Émilie fait en sorte que son Besoin _____ soit satisfait.

9. **Gabriel, en Phase Promoteur,** porte des vêtements de marque, roule en voiture de sport, profite de la vie, de la liberté et de la poursuite du bonheur. C'est le meilleur vendeur de la société, souvent en tête des classements. Contrairement aux autres meilleurs vendeurs, quand il ne réussit pas, il ne semble pas s'en soucier. Il aime les courses de chevaux, sa soirée de poker du vendredi soir avec ses copains et avoir des tuyaux sur la bourse. Il obtient ainsi la satisfaction de son Besoin _____.

Phase et Besoins Psychologiques

PHASE

1. PHASE ANALYSEUR _____
2. PHASE PERSÉVÉRANT _____
3. PHASE EMPATHIQUE _____
4. PHASE IMAGINEUR _____
5. PHASE ÉNERGISEUR _____
6. PHASE PROMOTEUR _____

BESOIN PSYCHOLOGIQUE

a. Contact
b. Excitation
c. Reconnaissance pour les Convictions
d. Reconnaissance pour la Personne
e. Solitude
f. Reconnaissance pour le Travail Productif
g. Structuration du Temps
h. Sensoriel
i. Reconnaissance pour le Travail Dévoué

Répondre aux Besoins Psychologiques

ANALYSEUR

Comme votre collègue est en Phase Analyseur, vous savez maintenant que ses 2 Besoins Psychologiques majeurs sont _____ et _____.

Pour le/la motiver et l'aider à répondre à ses Besoins, dites-lui _____ _____ ou proposez-lui _____.

PERSÉVÉRANT

La responsable qualité de votre entreprise est en Phase Persévérant. Il est important que ses Besoins de _____ et de _____ soient satisfaits. Vous décidez de partager avec elle le fait que vous appréciez _____ et qu'en ce qui concerne tous les efforts qu'elle a déployés _____ _____.

EMPATHIQUE

Si vous savez que votre ami.e est en Phase Empathique, alors il est nécessaire que ses Besoins de _____ et _____ soient satisfaits. Un exemple de ce qu'il faut lui dire pourrait être _____.

IMAGINEUR

Votre manager, en Phase Imagineur, supervise une équipe de 5 personnes. Son activité fonctionne très bien alors même qu'il passe plus de temps à travailler seul dans son bureau qu'au milieu de son équipe. Afin de reconnaître son Besoin de _____ , vous _____.

Répondre aux Besoins Psychologiques

ÉNERGISEUR

Vous avez un problème. Un jeune collaborateur de 22 ans en Phase Énergiseur, très créatif et excellent designer, interrompt souvent trois collègues de Base Analyseur qui travaillent avec lui. Ils sont en colère d'être souvent interrompus. Vous ne désirez pas vous séparer de ce jeune collaborateur parce qu'il a permis d'augmenter votre chiffre d'affaires de 14 % grâce à sa créativité et sa souplesse à l'égard de vos principaux clients. Il n'est ni possible, ni souhaitable de le changer de place. Que pourriez-vous faire pour soutenir le Besoin de _____ de votre jeune collaborateur?

PROMOTEUR

Tous les ans, la société décerne des prix distinguant les salariés pour leurs réalisations leur permettant une meilleure insertion. Ces mesures de motivation et de soutien ne semblent pas tellement efficaces auprès de l'équipe de vente. L'an dernier, lorsque la récompense offerte pour les meilleures ventes était un voyage tous frais payés à Las Vegas, Fanny a rapidement doublé son chiffre d'affaires brut.
Cela confirme qu'elle est davantage motivée par la satisfaction de son Besoin _____ .

Que pouvez-vous faire d'autre pour la garder motivée?

_____.

Changement de Phase et Phasage

Changement de Phase

Processus déclenchant le passage de notre Phase à l'étage supérieur, qui devient la Phase actuelle. Nous expérimentons alors un changement des Besoins Psychologiques, de motivation et de Séquence de Stress. Il est déclenché par la résolution de la problématique émotionnelle de l'étage précédent.

Phasage

Période pendant laquelle une personne est confrontée à la Problématique émotionnelle de sa Phase actuelle sans pouvoir exprimer l'émotion enrichissante appropriée pour la résoudre. Le phasage est caractérisé par des comportements fréquents et intenses de second Degré de stress. Lorsque nous vivons l'émotion enrichissante, le phasage se termine.

Phase et changement de Phase

PHASE

- Votre Phase actuelle indique quel(s) Besoin(s) Psychologique(s) est ou sont à satisfaire positivement pour être motivé dans la vie personnelle comme professionnelle.

- La satisfaction positive de ce(s) Besoin(s) de la Phase nous donne l'énergie nécessaire pour prendre notre ascenseur vers nos étages supérieurs afin de connecter avec les autres.

- Si nous n'obtenons pas la satisfaction positive du ou des Besoin(s) Psychologique(s) de la Phase, nous chercherons à satisfaire ce ou ces Besoin(s) de façon négative sans avoir conscience de ce comportement de détresse de la Phase. Ce comportement est observable, séquentiel et prédictible, il est appelé Séquence de Stress.

CHANGEMENT DE PHASE

- Au départ, notre Base, est aussi notre Phase. La Perception, la Partie de Personnalité, le Canal, le Style d'Interaction et les Points Forts les plus développés sont toujours ceux de la Base. Lorsque la Base est aussi la Phase, le Besoin Psychologique et le comportement sous stress sont aussi ceux du Type de Personnalité de la Base.

- Environ deux personnes sur trois vivent ce que l'on appelle un changement de Phase une ou plusieurs fois au cours de leur vie. Ce changement de Phase explique pourquoi ces personnes sont toujours la même personne, utilise les mêmes : Perception, Partie de Personnalité, Canal, Points Forts et Style d'Interaction ; mais ont de nouveaux : Besoin(s) Psychologique(s) avec une nouvelle Séquence de Stress associée.

- Un changement de Phase se produit le plus souvent lorsqu'une personne se trouve dans une situation qui déclenche un problème non résolu, entraînant un stress intense à long terme. Cette période de stress est appelée Phasage. Après avoir traversé cette période et exprimé les émotions enrichissantes, par exemple le deuil pour la Phase Analyseur, la personne passera alors à la Phase de l'étage suivant.

Phase et changement de Phase

- Une Phase peut durer quelques années, voire toute une vie. Le changement de Phase entraîne un comportement de stress qui peut souvent perturber notre vie personnelle et professionnelle.

- L'avantage de ne pas avoir vécu un changement de Phase est que nous n'aurons pas connu le comportement perturbateur, négatif et ses conséquences dans notre vie personnelle et professionnelle. En revanche, si nous vivons un changement de Phase, nous serons plus sensibles et plus intuitifs aux Besoins Psychologiques spécifiques et à la Séquence de Stress de cette Phase. PCM n'est pas un modèle de croissance : le changement de Phase n'est pas un but en soi. L'objectif est d'apprendre à satisfaire les Besoins Psychologiques de la Phase actuelle de manière positive, afin de ne pas entrer dans la Séquence de Stress correspondante.

- Une Phase expérimentée, autre que la Base, est appelée Phase vécue.

Mécommunication et Stress

Nous disons qu'il y a mécommunication à partir du moment où le Canal de Communication n'est pas établi et que la position de vie qui en résulte n'est plus +/+.

Cela se produit beaucoup plus fréquemment que ce que la plupart des gens pensent.

Ça commence avec des malentendus pour parfois aboutir à des désaccords et des conflits stériles. PCM décrit trois degrés d'intensité dans la mécommunication.

⚠ Mécommunication et Stress

Pour chaque Phase de Personnalité, il existe une Séquence de Stress unique, cohérente et prévisible qui se produit lorsqu'un stress négatif trop important est ressenti.

Lorsque nos Perceptions sont compatibles avec celles des autres, une interaction positive peut avoir lieu et le stress est moindre. Cependant, certaines personnes ont une Structure de Personnalité qui est différente de la nôtre. Dans ce cas, l'interaction n'est pas toujours facile et le stress augmente au fur et à mesure que nous interagissons. À moins que nous ne soyons capables de prendre notre ascenseur pour adapter Canal et Perception de l'autre personne, il se peut que la situation soit suffisamment stressante pour que l'un de nous ou les deux se retrouvent dans une Séquence de Stress et dans la Mécommunication. Plus une personne s'enfonce dans le Stress, plus la communication est intense.

Il existe trois Degrés de mécommunication dans chaque Séquence de Stress. Ils sont toujours séquentiels.

- Le 1er Degré, porte d'entrée du Stress, ne dure que quelques secondes, apparaît de nombreuses fois par jour et sert d'alerte pour nous avertir de l'augmentation d' intensité du Stress et du début de la Mécommunication.
- Le second Degré de Mécommunication arrive quand les alarmes du 1er Degré n'ont pas trouvé une réponse adéquate avec le Canal, la Perception ou les deux.* Ce qui peut amener la personne à expérimenter le sous-sol du Stress d'où elle perçoit le comportement d'autrui en position : soit « Je suis OK - Tu n'es pas OK » soit « Je ne suis pas OK - Tu es OK ».
- Si la personne descend au 3e Degré de Mécommunication, la Cave, il n'y a de fait plus aucune information utile échangée. Elle est en position de vie -/-, je n'ai pas de valeur, l'autre n'a pas de valeur.

Notre Phase actuelle détermine notre Séquence de Stress dans des situations normales. Plus un Type de Personnalité est éloigné de notre Base, moins nous l'aurons expérimenté et plus cela demande de l'énergie pour communiquer avec les personnes dont c'est la Base. Nous pouvons même éprouver du stress simplement en ayant à gérer ou à travailler avec ces personnes. Cependant, plus nous développons notre capacité à monter dans nos différents étages, plus il sera facile de prendre notre ascenseur et moins il sera probable que nous nous dirigions vers une Séquence de Stress.

*** Nous n'avons pas le pouvoir d'amener quelqu'un hors du Stress ou de le mettre sous Stress, nous pouvons seulement l'inviter à le faire. Offrir Canal, Perception et Besoins Psychologiques est une technique efficace pour encourager la communication plutôt que la mécommunication et éviter les Séquences de Stress.**

Les 3 Degrés de Stress

Porte d'entrée du Stress : 1er Degré

Expérimente :
- Tu es OK si tu es parfait
- Tu es OK si tu es fort

Expérimente :
- Je suis OK si je suis parfait
- Je suis OK si je suis fort
- Je suis OK si je fais des efforts
- Je suis OK si je fais plaisir

Sous-sol : 2e Degré

Expérimente :
- je suis OK - tu n'es pas OK
  attitude critique ou revancharde
- Je ne suis pas OK - Tu es OK
  attitude victime

Cave : 3e Degré

Expérimente :
- Je ne suis pas OK - Tu n'es pas OK
- Est rejeté ou rejette les autres

Porte d'entrée du Stress

1er **DEGRÉ**

DRIVER	COMPORTEMENT SECONDE PAR SECONDE	CONSÉQUENCE NÉGATIVE À LONG TERME
ANALYSEUR **Sois Parfait**	Utilise des mots superflus, sur-détaille, donne des explications compliquées.	Ne délègue plus
PERSÉVÉRANT **Sois Parfait pour moi**	Utilise de grands mots, attend des autres qu'ils soient parfaits, pose des questions compliquées	Se focalise sur ce qui ne va pas
EMPATHIQUE **Fais Plaisir**	Se sur-adapte, ne demande pas directement	Manque de fermeté dans ses décisions
IMAGINEUR **Sois Fort**	Pense que les autres ou les événements sont responsables de ses pensées et de ses émotions	Ne prend pas de décision indépendante pour mener à bien un projet. Brasse du vent
ÉNERGISEUR **Fais des Efforts**	Ne répond pas aux questions directement, « euh, Hein ? », invite les autres à faire ou à penser à sa place	Délègue de manière inappropriée et sans direction
PROMOTEUR **Sois Fort pour moi**	Dit « tu » quand il pense « je », invite les autres à croire qu'ils ne sont pas en charge de ce qu'ils pensent ou ressentent	Attend des autres qu'ils se débrouillent seuls

Sous-sol du Stress

2E DEGRÉ

MASQUE	TYPE DE PERSONNALITÉ	MÉCANISME D'ÉCHEC
Attaquant	ANALYSEUR PERSÉVÉRANT	Sur-contrôle Part en croisade
Geignard	EMPATHIQUE IMAGINEUR	Fait des erreurs Attend passivement
Blâmeur	ÉNERGISEUR PROMOTEUR	Blâme Manipule

L' Attaquant

POSITION

« Je suis OK - Tu n'es pas OK. »

ÉMOTION DOMINANTE

Colère frustrée (Phase Analyseur)
Colère vertueuse (Phase Persévérant)

AUTRES ÉMOTIONS

Arrogance
Rage
Triomphalisme

EXEMPLES PROFESSIONNELS

« Tu es aussi stupide qu'eux ! »
« Tu ne sais vraiment rien faire de bien ! »
« Tu es toujours celui qui se moque de tout ! »
« Tu te fiches de nos clients. »

Les personnes en **Phase ANALYSEUR** dont les Besoins de Reconnaissance pour le Travail Productif et de Structuration du Temps ne sont pas satisfaits*, portent un Masque d'Attaquant et activent leur Mécanisme d'échec en **sur-contrôlant.**

Les personnes en **Phase PERSÉVÉRANT** dont les Besoins de Reconnaissance pour leurs Convictions et pour leur Travail Dévoué ne sont pas satisfaits*, portent un Masque d'Attaquant et activent leur Mécanisme d'échec en **partant en croisade**.

*** Quelle que soit notre phase, les autres peuvent nous aider à satisfaire nos Besoins, mais nous en portons l'entière responsabilité.**

Le Geignard

POSITION

« Je ne suis pas OK - Tu es OK. »

ÉMOTION DOMINANTE

Tristesse (Phase Empathique)
Insignifiance (Phase Imagineur)

AUTRES ÉMOTIONS

Inquiétude
Culpabilité
Confusion
Peur

EXEMPLES PROFESSIONNELS

« Qu'est-ce que je suis bête ! »
« C'est trop pour moi, je n'en peux plus. »
« Je ne sais rien faire convenablement. »

Les personnes en **Phase EMPATHIQUE** dont le Besoin de Reconnaissance en tant que Personne et le Besoin Sensoriel ne sont pas satisfaits*, portent un Masque de Geignard et activent leur Mécanisme d'échec en **faisant des erreurs**.

Les personnes en **Phase IMAGINEUR** dont le Besoin de Solitude n'est pas satisfait* de façon positive portent également un Masque de Geignard et activent leur Mécanisme d'échec qui consiste à **attendre passivement**.

*** Quelle que soit notre phase, les autres peuvent nous aider à satisfaire nos Besoins, mais nous en portons l'entière responsabilité.**

Le Blâmeur

POSITION

« Je suis OK- Tu n'es pas OK. »

ÉMOTION DOMINANTE

Vengeance (Phase Énergiseur)
Vindicatif (Phase Promoteur)

AUTRES ÉMOTIONS

Blâmant
Ennui
Jaloux
Irréprochable

EXEMPLES PROFESSIONNELS

« Sans elle, j'aurais déjà fini ce travail depuis longtemps ! »
« Regarde ce que tu m'as fait faire ! »
« Oui, mais… »
« Je t'aurai. »

Les personnes en **Phase ÉNERGISEUR** dont le Besoin de Contact n'est pas satisfait* portent un Masque de Blâmeur et activent leur Mécanisme d'échec en **blâmant**.

Les personnes en **Phase PROMOTEUR** dont le Besoin d'Excitation n'est pas satisfait* de façon positive portent un Masque de Blâmeur et activent leur Mécanisme d'échec en **manipulant**.

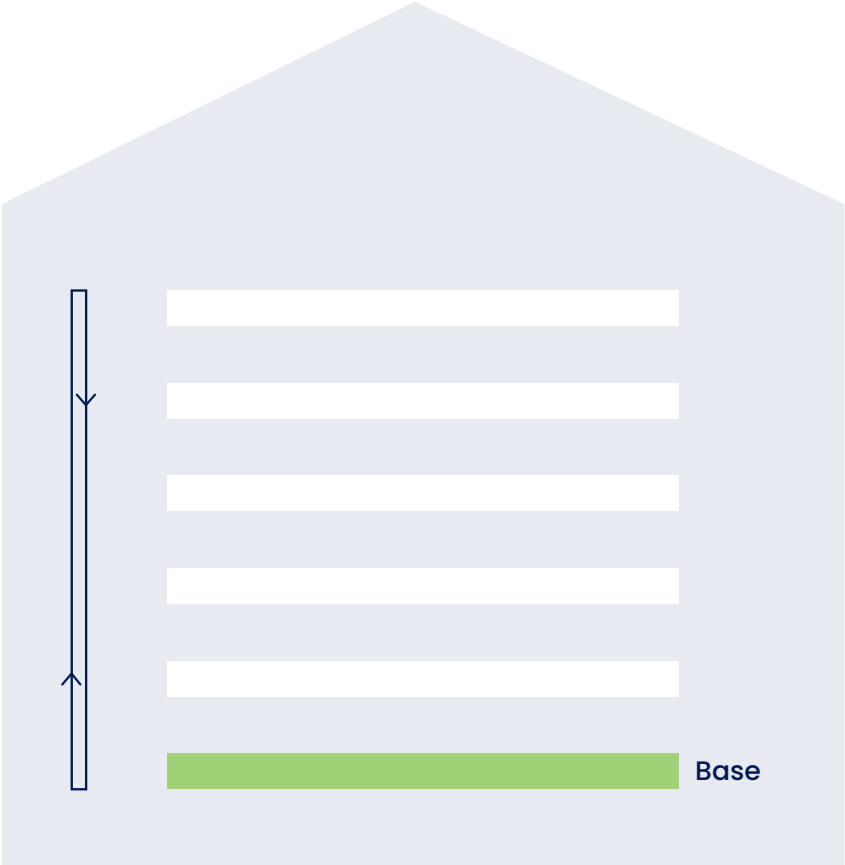
*** Quelle que soit notre phase, les autres peuvent nous aider à satisfaire nos Besoins, mais nous en portons l'entière responsabilité.**

Stress

Nous vivons tous du Stress au cours de notre vie.

- Lorsque nos Besoins Psychologiques sont satisfaits de manière positive, nous sommes en mesure de gérer le Stress dans notre Immeuble et de le transformer en Stress positif en le traitant de manière saine.
- Cela nous permet d'avoir l'énergie nécessaire pour passer à des étages plus élevés et moins activés ou investis dans notre Immeuble lorsque la situation l'exige.
- La cause principale du Stress est le manque de satisfaction des Besoins Psychologiques, d'abord au niveau de la Phase, puis de la Base, si elle est différente, et au niveau de la ou des Phase(s) vécue(s) et enfin des autres Étages.

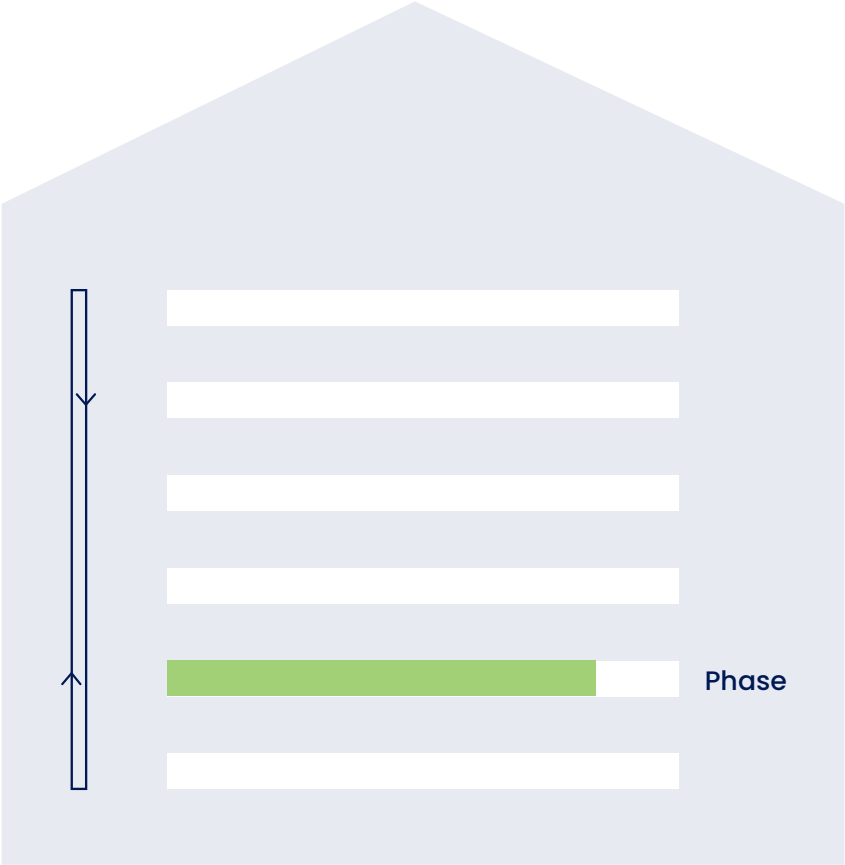
STRESS DE LA BASE



✔ Pour ceux d'entre nous qui n'ont pas connu de changement de Phase, notre Séquence de Stress est toujours celle de notre Base.

Stress

STRESS DE LA PHASE



- Pour ceux d'entre nous qui ont vécu un changement de Phase, **nous ressentons presque toujours la Séquence de Stress de notre Phase. En de rares occasions, nous pouvons vivre la Séquence de Stress de notre Base, et/ou d'une Phase vécue.**

Séquence de Stress de la Phase Analyseur

Reconnaissance pour le Travail Productif et Structuration du Temps

Porte d'entrée du Stress : 1er Degré

- Pense à la place des autres
- Ne délègue pas
- Fais des phrases compliquées

« J'ai de la valeur si je suis parfait »

Sous-sol : 2e Degré

Sur-contrôle

- Critique les autres sur les questions d'équité, d'argent, d'ordre ou de responsabilité
- Frustré avec les autres autour des questions de réflexion
- Attaque verbalement les autres

« Je suis OK / Tu n'es pas OK »

Cave : 3e Degré

Expérimente :

- Déprimé et inutile

« Ils ne sont pas capables de penser clairement »

« Je ne suis pas OK / Tu n'es pas OK »

Séquence de Stress de la Phase Persévérant

Reconnaissance pour le Travail Dévoué et pour les Convictions

Porte d'entrée du Stress : 1er Degré

- Se focalise sur ce qui ne va pas
- Pose des questions compliquées
- Utilise des mots compliqués

« Tu as de la valeur si tu es parfait »

Sous-sol : 2e Degré

Part en croisade
- Cherche à imposer ses convictions
- Imbu de lui-même, vertueux
- Attaque verbalement ceux qui ne partagent pas ses convictions

« Je suis OK / Tu n'es pas OK »

Cave : 3e Degré

Expérimente :
- Déprimé et sans espoir

« Ils ne sont pas engagés »

« Je ne suis pas OK / Tu n'es pas OK »

Séquence de Stress de la Phase Empathique

Reconnaissance pour la Personne et Sensoriel

Porte d'entrée du Stress : 1er Degré

- Se sur-adapte aux autres
- Manque de fermeté dans ses décisions

« J'ai de la valeur si je fais plaisir »

Sous-sol : 2e Degré

Fait des erreurs
- Manque d'assertivité
- Doute de soi
- Invite à la critique

« Je ne suis pas OK / Tu es OK »

Cave : 3e Degré

Expérimente :
- Déprimé et pas aimé

« Je sens bien qu'on ne m'aime pas »

« Je ne suis pas OK / Tu n'es pas OK »

Séquence de Stress de la Phase Imagineur

Solitude

Porte d'entrée du Stress : 1er Degré

- S'éparpille trop
- Évite de prendre des initiatives
- Montre que les autres ont le contrôle de ses émotions ou de ses pensées

« J'ai de la valeur si je suis fort »

Sous-sol : 2e Degré

Attend passivement
- Retrait prolongé
- Projets commencés jamais terminés

« Je ne suis pas OK / Tu es OK »

Cave : 3e Degré

Expérimente :
- Déprimé et sans énergie

« Personne ne m'a dit ce que je devais faire »

« Je ne suis pas OK / Tu n'es pas OK »

Séquence de Stress de la Phase Énergiseur

Contact

Porte d'entrée du Stress : 1er Degré

- Essaye de comprendre mais n'y arrive pas
- Délègue de façon inappropriée et n'importe comment

« J'ai de la valeur si je fais des efforts »

Sous-sol : 2e Degré

Blâme
- Devient négatif et se plaint
- « Oui, mais »
- Critique les choses, les situations et les autres personnes

« Je suis OK / Tu n'es pas OK »

Cave : 3e Degré

Expérimente :
- Déprimé
- Se sent censuré par les autres

« Je vais leur montrer.»

« Je ne suis pas OK / Tu n'es pas OK »

Séquence de Stress de la Phase Promoteur

Excitation

Porte d'entrée du Stress : 1er Degré

- Attend des autres qu'ils se débrouillent seuls
- Ne soutient pas les autres de manière adéquate

« Tu as de la valeur si tu es fort »

Sous-sol : 2e Degré

Manipule
- Provoque la bagarre
- Sème la zizanie

« Je suis OK / Tu n'es pas OK »

Cave : 3e Degré

Expérimente :
- Déprimé
- Se sent abandonné

« Ils n'encaissent pas »

« Je ne suis pas OK / Tu n'es pas OK »

Mécanismes d'échec et stratégies d'interaction pour des Types de Personnalité purs

1. **Roméo, de Base et Phase Empathique**, essaie de faire plaisir mais fait de nombreuses erreurs stupides. Il sourit même lorsqu'il est en colère et rit de lui-même de façon inappropriée. Ce comportement peut nous faire penser qu'il a Besoin de _____.

   En tant que manager, que feriez-vous :

   Chaque jour ? _____

   Chaque semaine ? _____

2. **Marie, de Base et Phase Analyseur**, essaie d'être parfaite. Elle critique les autres et s'indigne de voir à quel point les gens sont stupides. Elle est préoccupée par les problèmes d'argent, d'ordre et de propreté. Ses collaborateurs la décrivent comme quelqu'un qui contrôle. Marie se met en colère et licencie de bons collaborateurs, parce qu'ils ne pensent pas logiquement. Elle se sent épuisée, débordée de travail et a des difficultés à déléguer convenablement ses responsabilités. Son comportement peut nous alerter sur le fait qu'elle a Besoin de _____.

   En tant que manager, que feriez-vous :

   Chaque jour ? _____

   Chaque semaine ? _____

3. **Jeanne, de Base et Phase Persévérant**, semble attendre des autres qu'ils soient aussi parfaits qu'elle. Elle se montre critique, méfiante, suspicieuse, hypersensible au feed-back négatif. Elle pense que son opinion est la seule valable. Jeanne part en croisade avec une nouvelle stratégie de marketing pour la société. Ses collaborateurs sont fâchés et frustrés. Son comportement peut nous faire supposer qu'elle a Besoin de _____.

   En tant que manager, que feriez-vous :

   Chaque jour ? _____

   Chaque semaine ? _____

Mécanismes d'échec et stratégies d'interaction pour des Types de Personnalité purs

4. **Paul, de Base et Phase Imagineur,** tourne en rond, le visage de marbre, inexpressif. Il s'isole de façon prolongée et commence des nouveaux projets sans les terminer. Pour que Paul fasse quelque chose, il faut vraiment aller le chercher. Son comportement peut nous faire penser qu'il a Besoin de _____.

   En tant que manager, que feriez-vous :

   Chaque jour ? _____

   Chaque semaine ? _____

5. **Marc, de Base et Phase Énergiseur,** se montre négatif et se plaint constamment. Il répond fréquemment aux remarques « Oui, mais… ». Il blâme les machines parce qu'elles ne fonctionnent pas, l'entreprise parce qu'elle ne fait pas les choses qu'il faut, et ses collègues parce qu'ils attendent trop de lui. Il ne fait pas ce qu'il a à faire et remet souvent ses tâches à plus tard. Son comportement peut nous alerter sur le fait qu'il a Besoin de _____.

   En tant que manager, que feriez-vous :

   Chaque jour ? _____

   Chaque semaine ? _____

6. **Éva, de Base et Phase Promoteur,** s'attend à ce que les autres se débrouillent seuls. Elle colporte bon nombre de racontars et de mensonges à propos des gens, ce qui a pour conséquences de provoquer des disputes. Elle estime que les règles ont été élaborées pour les autres mais pas pour elle. Éva s'arrange pour faire faire son travail par les autres. Son comportement peut nous alerter sur le fait qu'elle a Besoin _____.

   En tant que manager, que feriez-vous :

   Chaque jour ? _____

   Chaque semaine ? _____

⇌ Se connecter

	STRATÉGIES D'INTERACTION		
TYPE DE PERSONNALITÉ	PARTIE DE PERSONNALITÉ À UTILISER	CANAL A OFFRIR	PERCEPTION
ANALYSEUR	**Ordinateur**	**Interrogatif (3)**	Pensées factuelles
PERSÉVÉRANT	**Ordinateur**	**Interrogatif (3)**	Opinions
EMPATHIQUE	**Réconforteur**	**Nourricier (4)**	Émotions
IMAGINEUR	**Directeur**	**Directif (2)**	Inactions (réflexions)
ÉNERGISEUR	**Emoteur**	**Émotif (5)**	Réactions (j'aime/ j'aime pas)
PROMOTEUR	**Directeur**	**Directif (2)**	Actions

⇌ Canaux et Perceptions

CANAL 5 **ÉMOTIF**

- ÉTAGE ÉNERGISEUR

CANAL 4 **NOURRICIER**

- ÉTAGE EMPATHIQUE

CANAL 3 **INTERROGATIF**

- ÉTAGE ANALYSEUR
- ÉTAGE PERSÉVÉRANT

CANAL 2 **DIRECTIF**

- ÉTAGE PROMOTEUR
- ÉTAGE IMAGINEUR

Exercice Canal et Perception

Le but de cet exercice est de combiner Canal et Perception en s'adressant à chaque Base.

Consignes pour l'exercice :

1. Veuillez former des groupes de 5 ou 6 personnes.

2. Choisissez une star.

3. La star regarde un membre du groupe et lui fait une offre dans un Canal, combiné avec la Perception adéquate. **Évitez le Canal 1.**

4. Cette personne à qui s'est adressée la star doit lui répondre sur le même Canal et la même Perception.

5. Le reste du groupe échange ses observations pour savoir si les 2 autres membres étaient dans le bon Canal et la bonne Perception.

6. La personne qui a répondu devient la star, et l'exercice est répété jusqu'à ce que chacun ait été la star.

Plan d'action du manager

L'objectif de cet exercice est de montrer comment se connecter à la Base, développer la motivation en répondant au(x) Besoin(s) de la Phase et élaborer un plan d'action quotidien et hebdomadaire, en fonction des Bases et Phases de vos collaborateurs.

Consignes pour l'exercice :

1. Mettez-vous par groupe de 3 et suivez les indications qui vont vous être données.

Plan d'action du manager

Nom du collaborateur : _____

Base : _____

Perception : _____

Canal : _____

Points Forts : _____

Exemples de connexion :

1. _____

2. _____

3. _____

Phase actuelle : _____

Besoin(s) Psychologique(s) : _____

Exemples de motivation :

Quotidiens

1. _____

2. _____

3. _____

Hebdomadaires

1. _____

2. _____

3. _____

Exercice de clôture

Préparez un feedback positif pour chaque participant de la formation.

Nom : _____

Phase actuelle : _____

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

9. _____

10. _____

11. _____

12. _____

13. _____

14. _____

Notes

Notes

Notes

Notes

Notes

Process Communication Model®

www.processcommunicationmodel.fr