



Process Com®  
**Dossier**présentation

*« Parler, c'est semer  
écouter, c'est récolter »  
Pythagore*



<b>Préambule</b>	<b>page 3</b>
<b>Qu'est-ce que la Process Com</b>	<b>p. 4 à 5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le modèle</li><li>• Explications</li></ul>	
<b>Fonctionnement</b>	<b>page 6</b>
<b>Qu'apporte la Process Com</b>	<b>page 7</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour les managers</li><li>• Pour les collaborateurs</li></ul>	
<b>Résultats &amp; Bénéfices</b>	<b>page 8</b>
<b>Contact</b>	<b>page 9</b>

**demande**entretien

à retourner par fax au 03 81 47 96

Raison sociale : \_\_\_\_\_ Tél : \_\_\_\_\_

Adresse complète \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Interlocuteur : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Ligne directe : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

- Je souhaite un entretien par téléphone
- Je souhaite un entretien physique

## contexte économique

---

**SOUS L'EFFET DE LA MONDIALISATION, LES ENTREPRISES SONT ENGAGEES DANS UNE VERITABLE GUERRE ECONOMIQUE QUI SE TRADUIT PAR :**

**1 / Une pression de plus en plus forte sur le personnel avec pour conséquences :**

- La course à la performance individuelle
- La surcharge de travail et la pression du temps
- La compétition interne, les difficultés relationnelles entre les hommes, les équipes, et les conflits interpersonnels.

**2 / L'accélération du changement (*fusion, acquisition, restructuration, délocalisation...*) avec pour effet :**

- La remise en question permanente des capacités, des connaissances et des fonctions
- La peur de ne pas être à la hauteur et le sentiment de précarité qui en découle
- La crise de confiance à l'égard des dirigeants
- La mise en cause de la qualité du management

## conséquences pour l'entreprise

---

- Augmentation de l'absentéisme, du présentéisme, des arrêts de travail
- Augmentation des difficultés relationnelles
- Augmentation des dysfonctionnements souvent dus à des malentendus et incompréhension liés à la qualité de la communication

## modèle process com

---



### LA COMMUNICATION EST AU CŒUR DE TOUTE RELATION HUMAINE.

Créé au début des années 80, le modèle Process Com® permet d'anticiper et gérer les mécanismes d'échecs relationnels, les situations relationnelles difficiles.

La Process Com® est à la fois un outil de communication puissant et un modèle de découverte et de compréhension de sa propre personnalité et de celle des autres.

La compréhension des personnalités donne des clés pour développer des stratégies de communication adaptées, réagir de manière appropriée aux sollicitations de son entourage, agir sur la motivation, construire dans le court terme des relations **constructives** et **efficaces**.

Process Com® est un modèle immédiatement opérationnel qui permet de développer une communication efficace. Ce modèle prend en compte la spécificité de chacun et lui permet de donner le meilleur de lui-même, même dans les situations de confits d'intérêt.

Ce modèle a été créé par Taibi Kahler – psychologue – et il est utilisé dans le monde de l'entreprise pour le management, la cohésion d'équipe, le recrutement, le développement personnelle, le coaching, la négociation, la vente, la relation clients/fournisseurs etc...

### **Process en anglais veut dire processus.**

#### **Comment se définit ce processus?**

Lorsque deux personnes échangent et souhaitent se comprendre, elles utilisent un mode de communication qu'elles espèrent adapté à leur interlocuteur.

Si ce mode de communication convient à l'interlocuteur il « entendra » correctement ce qui lui est dit. Les deux partenaires peuvent alors prendre des décisions ensemble et effectuer un travail efficace.

Si le mode de communication n'est pas adapté à son interlocuteur, il y a risque de malentendu. Si ce malentendu n'est pas rapidement corrigé en utilisant le style le mieux adapté à l'autre, les personnes passeront du malentendu à la mécommunication et risquent alors de descendre rapidement dans un état de stress négatif.

Sous stress négatif, nous ne percevons plus la réalité correctement, nous interprétons mal les messages de notre environnement et ressentons des émotions négatives conduisant encore plus profondément vers le malaise. Dans cet état, nous faisons des choix inadéquats dans nos décisions et comportements.



#### **Comment éviter le processus de mécommunication ?**

Pour éviter les malentendus conduisant aux stress et à la mécommunication, il nous faudra « process communiquer », c'est-à-dire utiliser le style de communication adapté à notre interlocuteur : celui qu'il entend le mieux.

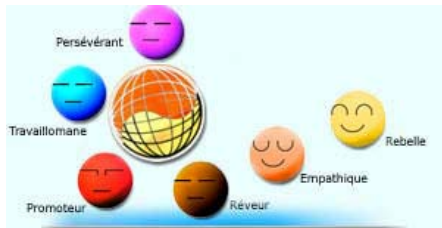
#### **Comment faire pour utiliser le processus sans se tromper?**

La première des conditions est d'être en état de ressources, c'est-à-dire se sentir bien avec soi-même, son environnement et les autres. Pour cela le modèle nous apprend à connaître nos besoins psychologiques et à savoir les satisfaire.

Selon Taibi KAHLER, il existe 6 types de personnalité qui ont chacun des besoins différents. Chacun de nous est un « mix » de ces 6 profils. Mais nous possédons un type de personnalité de base acquis pour la vie et un type de personnalité de phase qui peut évoluer au cours de la vie.

Le point commun que nous partageons tous c'est la nécessité de bien connaître nos besoins et de savoir les satisfaire. Lorsqu'ils sont satisfaits, nous pouvons « process communiquer » c'est-à-dire développer des relations harmonieuses et efficaces dans notre vie professionnelle et personnelle.

A travers le modèle, chacun peut ainsi identifier son scénario de stress qui lui est propre, et qu'il mettra en œuvre malgré lui en cas de mécommunication. D'autre part, chacun identifiera ses stratégies individuelles de succès et les conditions.



## Chacun de nous est un « mix » de 6 types de personnalités clairement identifiées.

Nous possédons un type de personnalité de base acquise pour la vie qui conditionne notre processus de communication, et un type de personnalité de phase qui peut évoluer au cours de notre vie et qui conditionne notre processus de motivation.

Les autres profils sont des ressources secondaires que l'on a à notre disposition hors stress.

En cas de stress léger nous montrerons les comportements négatifs de notre phase « actuelle ». Si le niveau de stress est sévère, c'est alors les comportements négatifs de notre « base » qui apparaissent et si nous n'agissons pas pour alimenter les besoins psychologiques de notre cerveau, nous entrerons dans une spirale de mécanismes d'échec puis de scénarios d'échec.

**Consultez les profils sur notre site**

[www.idem-commercial.com](http://www.idem-commercial.com)

## qu'apporte processcom?

Partant des premiers signaux comportementaux observables, Taibi Kahler a déterminé les stratégies individuelles possibles à utiliser pour éviter les situations de mécommunication et pour retrouver la disponibilité intellectuelle et émotionnelle compromise par les stress négatifs.

La Process Com® s'adresse à toute personne souhaitant neutraliser l'impact du stress négatif sur les comportements au quotidien.

### clés pour managers

---

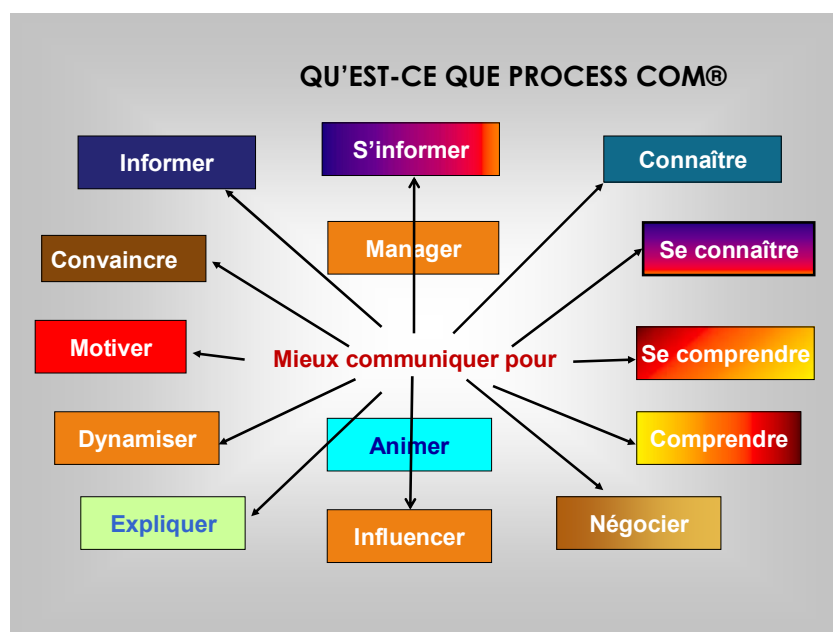
- D'adapter leur management à celui de leurs collaborateurs
- De développer un langage commun, la cohésion et la motivation de leur équipe
- D'améliorer l'efficacité des réunions
- D'anticiper et mieux gérer les conflits
- De sélectionner et recruter des collaborateurs compétents et motivés,
- De les mettre en situation de performance,
- De les accompagner dans le développement de leurs compétences,
- De répondre aux besoins de reconnaissance des collaborateurs
- De maintenir un haut niveau de motivation
- Créer un climat favorable à la coopération, la solidarité et la synergie et faire de l'entreprise un lieu où il fait bon vivre

### clés pour collaborateurs

---

- De mieux communiquer avec les clients
- De gérer leur stress au quotidien
- De mieux se connaître, se comprendre
- De connaître, comprendre et accepter les différences entre les personnalités
- De participer à la création d'un climat favorable à la cohésion, la solidarité et la synergie et faire de l'entreprise un lieu où il fait bon vivre

- Des équipes performantes qui travaillent en coopération les unes avec les autres. *83% des DRH (étude IFOP octobre 2007) estiment que l'amélioration des pratiques managériales constitue une action prioritaire*
- Faciliter la qualité du travail en équipe
- Augmenter les compétences et performances individuelles
- Obtenir une motivation constante et durable des collaborateurs
- Augmentation du plaisir à travailler ENSEMBLE
- Amélioration de l'ambiance de travail
- Amélioration de la relation client...



## votre contact

---



**Delphine DOILLON**  
Consultante-Associée de la société IDEM  
Formatrice certifiée et agréée Process Com  
par Taibi Kahler

## méthodes pédagogiques

---

Une judicieuse alliance de théorie et de pratique pour une animation centrée sur les exercices de mise en situation à partir de cas concrets vécus au quotidien en entreprise et dans la vie personnelle.

- Exercices, études de cas
- Méthodes, astuces
- Jeux de rôles, ateliers pratiques
- Exemples de cas vécus en entreprise
- Moyens audiovisuels et informatiques
- Support de stage

Nos formations reposent sur une pédagogie active et participative.

## coordonnées

---

**IDEM**  
20 rue du Chasnot  
25000 Besançon  
☎ 03 81 61 66 72  
ddoillon@idem-commercial.com