

Les portes de la personnalité

Paul Ware est un analyste transactionnel américain, il a décrit comment chacun d'entre nous dispose de portes d'entrées pour la communication, c'est à dire d'un mode d'entrée facilitant la communication avec autrui.

Pour le coach qui cherche à améliorer sa pratique, la connaissance d'un modèle de typologie de personnalité est essentielle, car elle permet de définir des stratégies de communication et d'intervention avec ce client spécifique, ses problématiques particulières et sa personnalité. La connaissance pour soi-même de son type de personnalité permet également une meilleure connaissance de soi et par là-même de savoir comment l'on fonctionne, ce qui nous pose soucis, les domaines de progrès que nous avons à faire. Les modèles de styles de personnalité sont nombreux, pour ma part j'en utilise plusieurs : la typologie du DSM 4 (en tant que thérapeute), l'enneagramme, la PCM de Taibi Kahler (process communication management).

Chacun de ses modèles s'appuie sur l'idée que nous avons des modes de fonctionnement particuliers : émotions prioritaires, besoins spécifiques, modes de communication aux autres, manières spécifiques de gérer les difficultés et frustrations, mécanismes d'adaptation et mécanismes de défense.

Pour Paul Ware, selon nos types de personnalité, nous allons privilégier une manière d'entrer en contact avec notre environnement : par les comportements, par les émotions, sentiments, sensations ou encore par la pensée, il distingue selon nos préférences :

- la porte d'entrée : le domaine où s'investit primordialement l'énergie
- la porte visée : celle qui permettra par la suite d'accéder au changement attendu, qui lui se situe derrière la porte piégée
- la porte piégée : le domaine où le changement est attendu et nécessaire, mais inaccessible dans un premier temps, car protégé de l'action de l'intervenant par des mécanismes de défense très développés (injonctions : Ne pense pas, ne ressens pas, ne fait pas). Elle ne sera accessible que lorsque la personne sera dans une relation de confiance.

Paul Ware propose de franchir les portes l'une après l'autre dans la thérapie sur un long laps de temps.

Dans la relation nous nous proposons aux autres à travers notre porte d'entrée. Si notre registre préférentiel est comportemental, nous allons souhaiter "faire des choses ensemble", s'il est émotionnel "vibrer ensemble", s'il est dans la pensée "réfléchir ensemble".

Prenons quelques exemples :

Valérie est très souvent dans l'émotion, elle rit, pleure, a peur de mal faire, sa première réaction face à une situation est une réaction émotionnelle, elle est à l'aise avec les sentiments. En rentrant d'un week end à la plage, elle ne décrit pas ce qu'elle a fait (registre des comportements), ni ce qu'elle a pensé de la difficulté de trouver une place pour sa serviette (registre de la pensée), mais ce qu'elle a trouvé beau, la chaleur du soleil, comment les vagues étaient géniales (registre des émotions, sensations, perceptions : porte d'entrée). Si on l'accompagne dans son récit, après une phase descriptive des émotions, elle va pouvoir nous expliquer, nous décrire, nous faire part de ses pensées sur la plage, le monde, la nécessité de préserver ces plages (pensée : porte visée). En revanche, il lui sera très difficile de parler de ce qu'elle a fait, de la manière dont elle s'est comportée avec son mari ce jour là (registre des comportements : porte piégée).

Pour le coach, la connaissance et la détection des trois registres possibles (émotion, pensée, comportement) permet de ne pas répondre directement dans le registre qui lui est le plus facile, mais bien dans le registre avec lequel le client est disponible à communiquer. Dans de nombreux cas, la demande globale de coaching porte sur des changements de comportements (il faudrait que je puisse faire x, je dois changer ma manière de parler en public, je veux modifier ma

manière de manager), parce que l'environnement du coaché exerce une pression sur ce domaine. Mais ce n'est pas nécessairement le registre avec lequel le client est accessible.

Pierre vient en coaching pour pouvoir mieux prendre la parole en public. Ses premières phrases indiquent que sa porte d'entrée est la pensée : "je voudrais comprendre ce qui me retient lorsque je rentre dans la salle, je pense que je n'ai pas envie de me montrer, je pense que c'est surtout une question d'expérience", en revanche, il n'est pas réceptif aux demandes concernant ses émotions, par exemple, il ne sait pas répondre à la question : "est-ce que quelque chose vous inquiète dans cette situation ?". Le travail consiste donc à penser avec lui, puis à l'aider à percevoir ses sentiments dans la situation, ensuite il est disponible pour réfléchir à ce qui est à changer dans sa manière d'intervenir.

La connaissance de l'existence des trois registres de fonctionnement permet de comprendre ce qui se passe lorsqu'en coaching un client semble ne pas nous comprendre, il est sans doute dans un registre différent et demande à ce qu'on le rejoigne en changeant notre type de questionnement ou d'interpellation.

"Voulez-vous me dire ce qui se passe pour vous ?" (invitation dans le registre émotionnel et perceptif),
"Je pense que ces idées ne sont pas bonnes pour moi" (réponse dans le registre de la pensée).

Si j'invite mon client à penser, il sera en pleine communication avec moi. L'objectif étant d'aller vers la porte visée, puis vers la porte piégée qui est le domaine où le client a le plus de progrès à faire.

Georges est un cadre d'entreprise, pressé, son registre prioritaire est le comportement. Lors de la première séance de coaching, après 25 minutes d'échanges, il déclare au coach : "quand est-ce qu'on se met à travailler ?"

Il est alors utile de stroker la personne sur ses comportements, voire de faire quelque chose ensemble (pourquoi pas marcher dans la rue pendant le temps d'un échange ?) pour l'amener ensuite vers la porte visée (dans le cas de Georges la pensée).

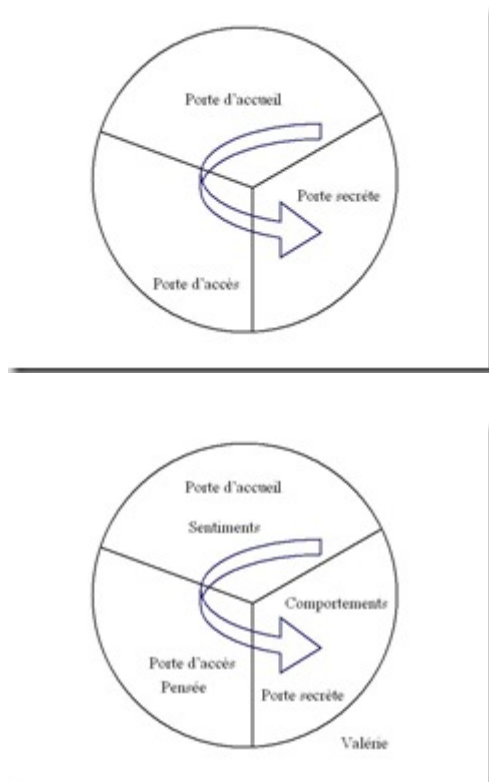
Selon Paul Ware, les différentes personnalités ont des systèmes de portes comme décrits dans le tableau suivant :

Adaptation	porte d'entrée	porte visée	porte piégée
Schizoïde	Comportement (passif en retrait)	Pensée	Sentiment
Antisociale	Comportement (agression active)	Sentiment	Pensée
Paranoïde	Pensée	Sentiment	Comportement
Histrionique	Sentiment	Pensée	Comportement
Obsessionnelle<	Pensée	Sentiment	Comportement
Passive / agressive	Comportement (passivité active)	Sentiment	Pensée

Vous pourrez aisément faire le lien avec les types de personnalité de PCM.

Pour Jean Michel Javourez, un cycle se crée en passant d'un registre à l'autre, le modèle CY (See Why) nous explique comment intervenir dans le sens logique des registres du client, c'est à dire à faciliter la communication. Une entrée dans la porte piégée ou une circulation inversée à travers les registres entraîne un blocage du client, qui ne peut pas aller plus loin. Pour se

démarquer du côté thérapeutique et bien coller aux situations de guidance qui l'intéressent dans cet article, il propose de nommer les portes : porte d'accueil, porte d'accès, porte secrète. Le déroulement de l'accompagnement est d'autant plus efficace que l'on accède à la communication avec la personne dans cet ordre.



Les deux figures montrent le modèle théorique CY et l'application à Valérie. Avec Valérie, une conversation directe sur ses comportements est vouée à l'échec. Elle se bloque, bafouille et a très peu d'idées. Un chemin Sentiments > comportements a des chances de la bloquer et de l'empêcher ensuite de penser (je n'ai pas testé ce chemin avec Valérie, mais je me promet de le faire).

Pour aller plus loin :

- Paul Ware : CAT 4 : Types de personnalité et plan thérapeutique
- Jean Michel Javourez : les portes de la communication, le modèle CY : Actualités en analyse transactionnelle, janvier 2007

Merci à Véronique Legoubé, coach à Grenoble, de m'avoir permis de me replonger dans ce thème si intéressant. Merci à Jean Michel Javourez, enseignant et superviseur en AT des nouveaux développements de la théorie.