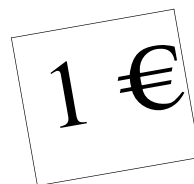


Mieux communiquer Avec la PNL



DANS CE CAHIER

Introduction

Communiquer est une nécessité... Nous y accordons tous une part importante de notre existence et pourtant cette communication ne porte pas toujours les fruits que nous espérons. Que d'incompréhensions, de conflits, de frustrations, tous dus à une communication tronquée ou de piètre qualité.

Communiquer de façon efficace n'est donc pas si simple et ne se résume pas, comme on le croit parfois, au langage verbal (ou écrit). Nous communiquons avec l'ensemble de notre corps, de notre personnalité, avec notre être dans son ensemble. Pour que notre message soit perçu dans son intention première, il faut qu'il y ait congruence entre l'aspect verbal de notre message et tout le non-verbal, conscient ou non, qui l'accompagne.

Dans tout processus de communication, l'émetteur transmet son message tant par les canaux verbaux que non verbaux. Pour que ce message arrive au destinataire sans déformation ou perte d'information, il faut que ce dernier décrypte correctement les signaux reçus et dès lors qu'il soit conscient de tous les aspects « cachés » qui constituent le corps du message.

Tout ceci pour mettre l'accent sur la nécessité de bien décortiquer le système de la communication si nous voulons être de bons communicateurs. Communiquer s'apprend : il existe de nombreuses techniques qui permettent d'améliorer notre capacité à communiquer, de nombreuses formations aussi. Mais le meilleur moyen de s'améliorer est de prendre conscience de ses forces et de ses faiblesses afin de s'en servir comme d'une ressource et surtout de choisir la (ou les) technique(s) qui convien(nen)t le mieux à chacun.

« *Les hommes jugent les choses suivant la disposition de leur cerveau.* » (SPINOZA).

Cette maxime de Spinoza pourrait très bien s'appliquer à la PNL car, comme vous le verrez dans les pages suivantes, la PNL (programmation neurolinguistique) met en exergue la spécificité de chacun dans sa manière d'être et de se comporter, et ce de par l'unicité de chaque individu, de l'usage qu'il fait de son esprit, de son intelligence, de son cerveau.

Si la PNL n'est pas une technique de communication, elle présente cependant un bon nombre d'aspects qui peuvent nous aider à comprendre comment nous pouvons améliorer la qualité de nos relations aux autres, et à nos interlocuteurs en particulier. La PNL offre aussi la possibilité de développer certains comportements utiles dans la communication.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, je voudrais encore préciser que ce qui suit n'est qu'un aspect de la PNL. C'est une synthèse de lectures et de différentes formations suivies et c'est donc une présentation très fragmentaire de ce qu'est la PNL. D'autre part, j'insiste aussi sur le fait que la PNL ne pourra pas répondre à tous les problèmes de communication : elle permet simplement d'ouvrir certaines pistes. A chacun d'y trouver celle qui lui convient... ou d'aller puiser ailleurs d'autres méthodes, d'autres techniques.

Bonne découverte du monde passionnant de la PNL !

Introduction	1
Quelques définitions	2
Que signifient ces lettres « PNL » ?	2
Historique	2
Quatre piliers de la PNL pour la communication	3
Petits exercices pratiques	8
Conclusions	11
Pour en savoir plus	12
Adresses utiles	12
Bibliographie	12

SOMMAIRE :

- **Quelques définitions**
- **Que signifient ces lettres « PNL » ?**
- **Historique**
- **Quatre piliers de la PNL pour la communication**
 - 1) *le recadrage*
 - A. les croyances et les pré-supposés
 - B. les objectifs
 - C. la position « méta »
 - 2) *la calibration*
 - 3) *la synchronisation*
 - A. synchronisation non-verbale
 - B. synchronisation verbale
 - 4) *l'ancrage*
- **Intégration de la PNL dans la communication**
- **Conclusions**
- **Adresses utiles**
- **Bibliographie**

Quelques définitions de la PNL

P. = Programmation

N. = Neuro

L. = Linguistique

« La P.N.L. est un modèle général du psychisme humain, car elle propose un cadre d'analyse et de nombreux concepts pour décrire notre conduite, de même que beaucoup de modèles (moyens concrets) d'interventions pour nous aider à la modifier. » (ESSER, M., 1993)

« La P.N.L. est, entre autres, une façon d'observer l'apprentissage humain, un processus éducatif : elle met au point des moyens d'apprendre aux gens à utiliser leur cerveau. » (BANDLER, R., 1990)

« La P.N.L. est un ensemble de modèles de communi-

cation visant à modéliser toutes les ressources du cerveau. Elle met l'accent sur la liberté et la responsabilité de l'individu dans ce qu'il a de plus intime : sa propre pensée. » (LEPINEUX, R., SOLEILHAC, N., ZERAH, A., 1998)

Pour synthétiser ces trois définitions, nous dirons que

la P.N.L. est un ensemble de modèles (aspects onériques) et de techniques (aspects pratiques) ayant pour objet de mettre en action toutes les ressources de l'esprit humain afin de permettre à chaque individu d'améliorer sa qualité de vie en l'aidant à identifier et à réaliser ses objectifs et en l'aidant aussi à interagir plus efficacement avec autrui et avec le monde.

Que signifient ces lettres «P.N.L.» ?

Programmation : nous sommes tous capables de nous «programmer», de mettre en place de nouvelles façons de penser, de ressentir, d'agir et d'interagir et de communiquer que nous utilisons à divers moments de notre vie.

Neuro : c'est notre cerveau et notre système nerveux qui nous permettent de mettre en place cette «programmation». Nous expérimentons le monde à travers nos cinq sens et nos autres activités neurologiques.

Linguistique : nous utilisons le langage pour «dessiner», refléter ou expérimenter le monde extérieur. Nous utilisons le langage, en pensée ou en paroles, pour traduire notre vision du monde, nos croyances et présupposés par rapport à ce et à ceux qui nous entourent, et par rapport à nous-mêmes. Ce langage peut être aussi bien verbal que non verbal.

Historique

Si la PNL est fortement influencée par ses concepteurs, elle est aussi imprégnée de la culture de l'époque et de l'endroit où elle est née. Elle fait son apparition à une époque où les psychologies cognitives s'affirment, où les courants psychothérapeutiques foisonnent et où les idées libérales s'amplifient. Tout cela étant doublé de luttes pour l'égalité des droits civiques et de démocratisation de la culture et de l'éducation.

Quant au lieu de naissance de la PNL, c'est la Californie, et plus précisément le Kresge College de Santa Cruz. Cette université était de tendance progressiste et faisait la part belle aux pédagogies alternatives, s'ouvrant aux sciences humaines et s'intéressant au développement culturel des étudiants.

C'est dans ce contexte que Bandler et Grinder se rencontrent. Richard Bandler est étudiant en mathématique et en informatique mais s'intéresse aussi aux méthodes récentes de psychothérapie. De la PNL, BANDLER dit : *"Je pense qu'il est plus approprié de dé-*

crire la PNL comme un processus éducatif. En fait, nous mettons au point des moyens d'apprendre aux gens à utiliser leur cerveau" (BANDLER, R., *Un cerveau pour changer*, 1990). John GRINDER est linguiste spécialisé en grammaire générative. Il s'intéresse au fonctionnement du cerveau humain et à la psychologie cognitive.

La rencontre des deux hommes s'est faite en 1972 à l'université mais leurs recherches se sont développées en dehors et leur premier livre traitant de PNL remonte à 1975.

Le point de départ des études de Bandler et Grinder est l'étude des règles et processus qui gouvernent l'action du thérapeute articulée à celle des règles et processus de l'agir du patient. La base de leur démarche est d'adopter le point de vue du praticien et de ne se référer qu'à des processus qui se manifestent phénoménologiquement dans la communication. Du champ thérapeutique, ils passent ensuite à d'autres domaines pro-

professionnels où ils analysent les compétences des gens manifestant du talent dans leur discipline : ils étudient par exemple les interventions de professionnels de la communication reconnus comme étant particulièrement compétents.

Pour mettre en pratique ce qu'ils ont découvert, ils utilisent la technique de la modélisation : ils dégagent certaines des structures des sujets étudiés et en retirent un « modèle » d'intervention qu'ils mettent à l'épreuve dans la pratique. On pourrait leur attribuer le « slogan » suivant : **Faites ce qu'ils font et pas ce qu'ils disent qu'ils font.**

Pourquoi ce slogan ? Parce qu'ils pensent que ce qui opère réellement, c'est le comportement, ce qui explique qu'ils aient mis en place des outils qui leur permettent d'observer finement les sujets de leurs études et de repérer méthodiquement leurs actions concrètes sans devoir se fier à leurs seuls commentaires.

La PNL se fonde sur la philosophie (philosophie de l'esprit : l'être humain ne fonctionne pas à partir d'un accès direct à la réalité mais à partir des représentations qu'il en a), la linguistique (linguistique générative et sémantique générale) ainsi que sur la psychologie (psychologie cognitive, neuropsychologie et pragmatique de la communication).

Les avancées de la PNL se sont poursuivies pendant environ neuf ans jusqu'à la séparation conflictuelle de ses fondateurs. Certains membres de l'équipe de recherche (Leslie CAMERON, David GORDON, Steve et Connirae ANDREAS, Robert DILTS et Richard

BANDLER lui-même) ont cependant poursuivi leurs travaux selon leur sensibilité personnelle mais en donnant progressivement plus d'importance aux dimensions cognitives de l'expérience subjective de l'individu. Ces travaux ont donné naissance d'une part à l'étude de la structure de l'expérience subjective et d'autre part à l'élaboration de stratégies thérapeutiques centrées sur le changement.

En 1986, DILTS regroupe de façon cohérente tous les facteurs langagiers et analogiques ainsi que les distinctions conceptuelles établies en dix ans et donne à ce nouveau modèle le nom de "niveaux logiques". On y trouve notamment les savoirs relatifs aux systèmes de représentations (modalités sensorielles), les stratégies, les méta-programmes, les valeurs et les croyances. On trouve aujourd'hui des applications de la PNL dans des domaines aussi divers que : la formation, l'enseignement, la communication, la psychothérapie, les affaires, etc.

En ce qui nous concerne, nous nous en tiendrons à quelques pratiques et concepts centraux s'avérant applicables en communication, ce qui veut dire que nous laisserons de côté tout ce qui relève de la thérapie, c'est-à-dire plus de la moitié du corpus de la PNL.

Afin de traiter du domaine qui nous occupe, nous retiendrons quatre "piliers" parmi les caractéristiques de la PNL : **le recadrage, la calibration, la synchronisation et l'ancrage.**

Quatre piliers de la PNL pour la communication

Le recadrage

Chacun d'entre nous fait l'expérience de difficultés et de limitations dans certains domaines de sa vie. C'est normal : personne n'est capable de tout ! Nous avons cependant tous pour but de nous améliorer pour tendre le plus possible vers la satisfaction. Pour ce faire, nous disposons d'une quantité importante de ressources acquises (dans nos apprentissages) ou innées (reçues à la naissance).

La PNL postule qu'une personne possède toutes les ressources dont elle a besoin, même si elle n'est pas consciente de la façon de les faire émerger et de les utiliser. Chaque ressource psychologique dont nous avons besoin est potentiellement présente en nous ou est déjà enregistrée quelque part dans notre mémoire. Il suffit de la développer, de l'activer ou d'aller la chercher là où elle est et de la transférer là où on en a besoin (ceci étant possible parce que notre inconscient n'a pas la notion du temps).

Afin d'assurer le changement, la PNL propose diverses stratégies. Celles-ci ne reposent pas, comme dans de

nombreuses thérapies, sur l'analyse des causes premières d'une difficulté, mais elles donnent à l'individu la possibilité de saisir les raisons fonctionnelles et psychologiques de celle-ci et lui montrent comment prendre appui sur ses ressources pour changer.

Cette stratégie s'applique à deux domaines particuliers :

- Ø le dépassement de ses limitations fonctionnelles personnelles;
- Ø l'élargissement de son répertoire de comportements afin d'avoir un éventail de choix plus important.

Cette stratégie générale s'incarne à trois niveaux :

- Ø le travail sur les croyances et les présupposés (1);
- Ø le travail sur les objectifs (2);
- Ø le travail sur les méta-programmes (3).

(1) Les croyances et les présupposés

« La carte n'est pas le territoire » (Korzybski)

C'est un des présupposés de la PNL. Cela répond à la représentation selon laquelle ce que l'on voit, entend ou (re)sent (= la carte) n'est pas nécessairement le reflet de la réalité (= le territoire).

Notre comportement découle des représentations, croyances et présupposés que nous avons sur nous-mêmes, sur les autres et sur ce qui nous entoure. C'est vrai pour tout comportement : il prend d'ailleurs son véritable sens dès qu'il est replacé dans son contexte.

Prendre conscience de nos représentations, croyances et présupposés est très difficile à faire mais y parvenir, c'est nous permettre de mettre en œuvre ce qui nous permettra peut-être de les changer ou au moins de travailler ce changement à partir du moment où ils sont une limite à notre pensée et à notre action, où ils sont un frein à notre harmonie.

Exemple : « Il hoche la tête : cela signifie qu'il est d'accord avec moi ». En fait, cela veut peut-être dire le contraire : qu'il ne comprend pas ou qu'il n'est pas d'accord... La représentation limitée que nous avons du hochement de tête peut dans ce cas « handicaper » la compréhension de notre interlocuteur.

Il est utile de séparer le comportement du « soi »;

Le sens du message est souvent donné par la réponse qu'il déclenche.

La PNL comporte toute une série de présupposés qui

peuvent nous aider à communiquer et à « changer notre carte du monde »... Certains d'entre eux ont été énoncés explicitement tandis que d'autres ont été déduits par différents auteurs. En voici quelques uns qui nous paraissent éclairer la "philosophie" sous-jacente à la PNL :

- Il existe un inconscient, siège de nos ressources (la mémoire);
- Il est possible de communiquer avec notre inconscient;
- Presque toute personne dispose en elle des ressources nécessaires pour opérer ses propres changements;
- L'esprit et le corps forment un seul système;
- La meilleure information que nous échangeons avec notre interlocuteur est comportementale;
- Le langage est une représentation secondaire de l'expérience;
- Presque tout comportement est orienté vers l'adaptation;
- La plupart des comportements détiennent, à leur origine, une bonne intention;
- Il est utile de séparer le comportement du « soi »;
- Le sens du message est souvent donné par la réponse qu'il déclenche.

(2) Les objectifs

Chacun d'entre nous a des limites : nous sommes incapables de TOUT réussir... En général, nous nous accommodons fort bien de ces imperfections, mais parfois certaines limites ont le goût du regret. Nous aimerions nous améliorer, être capables de telle ou telle chose...

C'est ici qu'interviennent les objectifs : la PNL nous propose de transformer nos limites en objectifs : il faut pour cela apprendre à mettre en place des stratégies didactiques adéquates, travailler son système de représentations et c'est ensuite une question d'entraînement... et de volonté.

Agir sans objectif personnel, c'est partir en voyage sans savoir où l'on va, comment on y va, avec qui, ce qu'on emporte, ce que l'on va faire pour que ce voyage soit une réussite...

Identifions pour commencer les objectifs qui se présentent naturellement :

- Ø réussir un test;
- Ø prendre la parole en public;

Ø transmettre un message difficile;

Ø négocier une faveur;

Ø ...

Nous avons tous de ces petits objectifs faciles, réalisables à court terme...

Et puis, il y a les autres, ceux dont on rêve mais que l'on n'espère pas atteindre :

Ø savoir chanter;

Ø savoir dessiner;

Ø savoir garder son calme;

Ø savoir mémoriser;

Ø ...

Atteindre ces objectifs, c'est possible aussi. La règle principale est de se fixer l'objectif que l'on souhaite atteindre, transformer ce qui était une limite en un objectif et enfin déterminer les actions qui seront nécessaires pour atteindre le but souhaité.

Un bon objectif possède cinq qualités auxquelles il est important de souscrire lorsque l'on se fixe des buts :

- Ø il doit être affirmatif;
- Ø sa réalisation doit être vérifiable (de façon visuelle, auditive ou kinesthésique);
- Ø sa réalisation doit dépendre uniquement de nous;
- Ø il doit pouvoir se réaliser au moment de sa détermination et à l'endroit où l'on se trouve;

- Ø il doit être bon pour nous et pour notre environnement.

Le travail sur ses objectifs personnels est une des caractéristiques majeures de la PNL qui nous invite à travailler nos représentations et à organiser notre esprit pour prévoir ce que cela pourrait nous apporter et produire ainsi des comportements motivants qui vont influencer notre avenir.

(3) La position "méta"

C'est une autre technique visant le traitement des limites. Elle est aussi appelée « dissociation » parce qu'elle propose à chacun de se dissocier d'une situation émotionnellement chargée afin de porter un autre regard sur cette situation en se voyant et en s'entendant dans l'expérience comme le ferait un observateur.

Quelques exemples de situations auxquelles cette technique peut être appliquée :

- Ø s'évaluer;
- Ø reprendre une relation normale avec quelqu'un après une dispute;
- Ø avoir à demander une autorisation que vous savez difficile à obtenir;
- Ø vouloir comprendre le comportement agressif de quelqu'un envers vous;
- Ø ...

Pour comprendre le principe de fonctionnement de la technique, il faut distinguer :

- Ø état « associé » : être dans la situation, l'expérience;
- Ø état « dissocié » : être hors de la situation, de l'expérience.

La technique consiste à conduire la personne hors de l'expérience en prenant un regard « méta » (= extérieur) pour qu'elle devienne en quelque sorte spectateur et auditeur de la situation, de l'expérience.

Une des procédures qui permet d'exploiter cette ressource nous a été enseignée dans le cadre de notre stage en Angleterre et nous vous la livrons ici :

- 1 . Identifier la situation à traiter et ce qui la déclenche
2. Identifier et ressentir un moment de confiance en soi dans la situation
3. Revoir la situation perturbante « en spectateur »
4. Vérifier si « ça a marché » : reprendre sa position initiale et voir si le sentiment désagréable a disparu
5. Anticiper une situation future : imaginer la même situation un peu plus tard et voir si le comportement a changé.

Cette technique est plus compliquée que les précédentes et demande de nombreux exercices avant d'être intégrée. Retenons simplement que prendre du recul par rapport à une situation difficile peut nous aider à mieux gérer ce qui se passe.

La calibration

Calibrer, c'est en quelque sorte faire une photo de ce que montre une personne à un instant donné. C'est donc repérer dans le comportement, l'attitude, le langage, des indices verbaux et non verbaux, signes de ce que l'autre vit (sentiments, pensées, croyances...) et les comparer à lui-même à un autre moment.

Pour la PNL, rien ne vaut notre capacité à voir et à entendre ce qui se passe maintenant chez l'autre et à agir à partir de là.

La calibration se fait à partir des canaux sensoriels :

- Ø visuel (ce que nous voyons);
- Ø auditif (ce que nous entendons);

- Ø kinesthésique (ce que nous expérimentons ou ressentons);
- Ø olfactif (ce que nous sentons);
- Ø gustatif (ce que nous goûtons).

Les deux derniers n'étant pas très développés dans la culture occidentale, nous nous contenterons d'une analyse des trois premiers.

Le tableau de la page suivante donne une idée d'indicateurs capables de nous aider à mieux calibrer. Il ne faut cependant pas le prendre comme un théorème absolu. En effet, chacun d'entre nous se retrouvera probablement dans les trois colonnes : la plupart des gens emploient les trois canaux sensoriels (selon les opérations) même s'ils en privilégient surtout un pour traiter l'information.

Caractéristiques comportementales en rapport avec le canal sensoriel favori pour traiter l'information

<i>Caractéristique</i>	<i>Visuel</i>	<i>Auditif</i>	<i>Kinesthésique</i>
Relationnel	est souvent physionomiste	reconnaît les gens à la voix	exprime ses sentiments
Sensibilité	aux couleurs et aux formes	aux sons et aux mots	aux ambiances
Position	se tient droit, tête et épaules relevées	prend la position "au télé- phone" : tête penchée	est décontracté, à le dos rond
Regard	regarde son interlocuteur	ne regarde pas son interlo- cuteur	préfère la proximité au re- gard
Apprentissage	regarde, visionne, démontre	apprécie les instructions verbales	expérimente, s'implique
Étude	voit les mots écrits dans sa tête, des images; dessine des schémas, soigne la mise en page, utilise les cou- leurs, ...	utilise un support sonore, lit à haute voix, accorde de l'importance au rythme et à l'accent, fredonne, récite	bouge / marche en étudiant, dessine des plans et des schémas, écrit
Lecture	aime les descriptions, visua- lise les scènes	aime les dialogues, fre- donne en lisant	aime l'action, le mouve- ment, gigote en lisant
Réponse face à l'inactivité	fixe, hoche la tête, trouve quelque chose à regarder	se parle, parle à d'autres, marmonne	gigote, trouve une raison de bouger, s'occupe
Communication	est calme, ne parle pas beaucoup, n'aime pas écouter	aime écouter ... et parler !	joint le geste à la parole
Émotions	fixe pour marquer sa colère, rayonne pour marquer sa joie ; ses émotions se lisent sur son visage	exprime ses émotions par la parole, le son, l'intonation, la tonalité; crie de joie comme de colère	saute de joie, de colère ; manifeste ses émotions par ses gestes, sa position ; aime toucher

La synchronisation

Ce pilier est aussi appelé "harmonisation". C'est en effet ce qui permet d'établir le rapport avec ses interlocuteurs. Il implique beaucoup de « flexibilité » car la PNL nous propose, pour entrer en contact avec autrui et pour établir rapidement un lien de confiance, deux méthodes :

- Ø Rencontrer la personne sur son terrain en s'adaptant à son modèle du monde. Cela signifie que l'on va essayer d'utiliser un langage (verbal et non verbal) très ressemblant de celui de son interlocuteur.
- Ø Agir sur le processus de la communication plutôt que sur le contenu. Cela signifie que l'on tient autant compte de ce qui est dit que de la façon dont on le dit.

Etablir le rapport ne veut pas nécessairement dire « être perçu comme quelqu'un de sympathique », mais savoir amener une relation de confiance, de compréhension réciproque. C'est faire en sorte « que le courant passe ».

Puisque la communication est faite de verbal et de non verbal, la synchronisation doit se faire à ces deux niveaux.

Synchronisation non verbale

Il s'agit d'être attentif aux comportements non verbaux de son interlocuteur afin de les reproduire (sans les imiter !) :

- Ø sa posture;
- Ø les mouvements de son corps;
- Ø les expressions de son visage;
- Ø le ton et le rythme de sa voix;
- Ø sa façon de respirer.

L'ancrage

Un mouvement, une situation, une intonation de voix, une mimique, ..., peuvent produire un effet auquel on ne s'attendait pas. Ils peuvent réveiller en nous des émotions, des sentiments qui vont devenir de véritables moteurs. Ces moteurs, c'est ce que la PNL appelle des ancrés...

Chacun pose et reçoit des ancrés de façon régulière, sans même s'en apercevoir. Elles font partie de notre vie quotidienne. Elles peuvent devenir de précieuses alliées si nous savons nous en rendre maîtres.

Une ancre, c'est l'association qui s'instaure entre un stimulus (par exemple, une main sur l'épaule) et la réponse (ou l'absence de réponse) à ce stimulus (par exemple, sursauter, ou au contraire un sentiment de sécurité).

C'est le moment d'utiliser son sens de l'observation ! Mais il faut aussi veiller à ne pas se faire le miroir de l'autre : il croirait que vous le singez ! Il faut donc choisir un ou deux traits et les reproduire avec discrétion, pour que votre interlocuteur comprenne, même inconsciemment, que vous voulez un rapport positif avec lui.

Synchronisation verbale

Deux types :

- Ø la reformulation : s'assurer que l'on a bien compris en montrant à l'autre qu'il a été écouté.
Exemple : « si j'ai bien compris, tu penses que... »
- Ø les structures et tournures de phrases : utiliser des mots propres au registre sensoriel de son interlocuteur ou des expressions qu'il utilise volontiers (ici aussi sans exagération !).

Exemples :

- à un auditif : « j'entends que tu penses que... »
- à un visuel : « je vois que tu crois que... »
- à un kinesthésique : « je sens que tu penses que... »

Ces deux types de synchronisation verbale sont cependant insuffisants pour une harmonisation optimale : il faut encore y ajouter la nécessité d'être fiable en étant respectueux de l'autre, de sa parole.

Il existe des ancrés positifs provoquant un état de bien-être et des ancrés négatifs éveillant un malaise, une peur. Elles sont très diverses et chaque ancre peut avoir une réponse positive ou négative en fonction de la personne qui la reçoit.

Il n'y a ancre que si c'est significatif pour quelqu'un !

Quelques exemples d'ancres :

- Ø un geste de la main;
- Ø un froncement de sourcil;
- Ø un cri;
- Ø un mot répété régulièrement;
- Ø un contact (pression de la main, ...);
- Ø un objet.

Intégration de la PNL dans la communication

La découverte de la PNL est venue apporter des pistes de concrétisation du processus de changement dans la qualité de la communication que j'entrevois de façon intuitive comme étant inéluctable dans une visée d'amélioration, de progression. Elle m'a permis de prendre conscience de l'importance du rapport entre individus, des croyances et présupposés qui nous guident dans notre comportement, dans notre façon de communiquer, de la capacité de changement qui est en nous.

Il ne faudrait cependant pas croire que tout est merveilleux. Tout penser et organiser de manière à être synchronisé, à favoriser le rapport, les ancrages, veiller au recadrage, tout cela demande un temps fou et une énergie incroyable. Ce ne sont certes pas quelques vagues lectures et quelques maigres techniques qui vont apporter un changement en profondeur : la seule vraie possibilité de changement viendra de l'expérimentation, des nombreuses tentatives, de la grande quantité d'exercices qui permettront à chacun de se familiariser avec les outils, les techniques et de prendre ce qui lui convient en fonction de sa personnalité mais aussi des objectifs qu'il poursuit et de la situation dans laquelle il se trouve.

Selon la PNL, communiquer efficacement signifie donc entre autres :

- se synchroniser verbalement et non verbalement avec son interlocuteur
- prendre conscience que nous avons tous notre propre « carte du monde » et que nous devons donc respecter celle de l'autre
- réfléchir en termes d'objectifs et bien définir ces derniers de façon à ce qu'ils soient positifs, réalistes, vérifiables et écologiques (bons pour soi et pour les autres)
- se dissocier des situations émotionnellement difficiles
- calibrer par le visuel, l'auditif, le kinesthésique
- poser un certain nombre d'ancres qui favoriseront notre confiance en nous

J'insiste une fois encore sur le côté fragmentaire de cette approche qui ne se veut en aucun cas exhaustive mais avant tout une démystification de cette « technique » à la mode et souvent mise à toutes les sauces !

Petits exercices pratiques

1. L'auto-ancrage

- Pensez à une situation où vous avez disposé d'un état de ressource optimal (ex.: négociation pendant laquelle vous étiez sûr de vous et où les choses se sont passées conformément à vos attentes)
- Mentalement, définissez-en les composantes avec précision (visuellement, auditivement, émotionnellement,...) jusqu'à ce que vous puissiez revivre pleinement cette expérience
- Lorsque ce vécu approche de son intensité maximale, établissez un auto-ancrage (croisez 2 doigts, changez de position, maintenez une pression quelques secondes sur le bras,... : ce sont quelques exemples d'ancres) - attention à choisir une ancre facile à reproduire, "naturelle" et socialement acceptable (commencer à se gratter nerveusement ou à se curer le nez ne serait pas approprié !) et maintenez-la quelques secondes

- Arrêtez l'ancrage et revenez dans l'ici et maintenant
- Puis pensez à une autre situation dans laquelle la ressource choisie vous serait utile et vivez-la, comme si vous y étiez, en reproduisant votre ancre.
- Voyez l'effet que cela produit.

2. Traduire dans un autre système de représentation

Nous avons vu qu'il est nécessaire, pour bien communiquer, de s'harmoniser à l'autre. Pour cela, il faut pouvoir "jongler" avec le vocabulaire.

Prenons un exemple :

Quelqu'un de visuel dira : "lorsque je vois tout ce que je dois faire, cela jette une ombre à la perspective d'un week-end radieux"

Pour un auditif, la même idée deviendra : "lorsque j'entends tout ce que tu m'annonces, je me dis que le week-end ne sera pas aussi enchanteur qu'il promettait"

Et pour un kinesthésique : "le poids de tout ce travail a cassé mon enthousiasme par rapport au week-end de rêve que j'attendais avec impatience"

Les « Cahiers de l'Unécof » paraissent mensuellement.
(sauf en juillet et août)

Nous débutons à ce jour cette série de publication.

N'hésitez pas à nous communiquer les sujets que vous souhaiteriez
voir traiter en particulier

Pour commander un (des) numéro(s) :

N° du cahier et titre	Date de parution	Nombre d'exemplaires souhaités	Participation aux frais à l'unité	Total
N°1 Réussir dans le supérieur	Sept. 2001		X 40 BEF. (1€)	=
N°2 Étudier à l'étranger	Oct. 2001		X 40 BEF. (1€)	=
N°3 Apprendre une langue	Nov. 2001		X 40 BEF. (1€)	=
N°4 Mieux communiquer avec la P.N.L.	Déc. 2001		X 1€.	=

A adresser à : Unécof asbl, avenue Guillaume Gilbert, 8 à 1050 Ixelles

Madame / Monsieur souhaite recevoir à l'adresse suivante
.....le « Bulletin de l'Unécof » N°
paru à la date du en exemplaire(s).
Je règle la somme de X 1€ à savoir un total de € au numéro de compte suivant :
310-1273747-29 (MENTION : NOM / N° DU / DES CAHIER(S) / CODE POSTAL)
Nom :
Signature : Date :

Vous souhaitez être abonné à notre publication ?

Madame / Monsieur souhaite recevoir chaque mois à l'adresse suivante :
.....
le « Bulletin de l'Unécof » en exemplaire(s).
Je règle la somme de 8 € par exemplaire, à savoir un total de € au numéro de compte suivant :
310-1273747-29 (MENTION : NOM / N° DU / DES CAHIER(S) / CODE POSTAL)
Nom :
Signature : Date :

L'Unécof se présente :

L'Unécof est reconnue doublement par une la Communauté française : d'une part comme organisation représentative des étudiants de l'enseignement supérieur (Universités, Hautes Écoles, Enseignement artistique) et d'autre part comme organisation de jeunesse.

Fondée en 1996, elle vit le jour suite à un constat simple de ses fondateurs: la position des étudiants de l'enseignement supérieur est loin d'être homogène: elle peut varier de réseau en réseau, d'institution à institution ou même de section à section.

Il était donc normal que les étudiants soient représentés par plusieurs organisations afin qu'une position pluraliste et pragmatique puisse voir le jour.

L'Unécof a pour but premier une représentation optimale de ses membres par le biais d'une participation active de ceux-ci dans les processus de décision interne.

L'Unécof se veut être un porte-voix et un relais du monde étudiant, dans sa diversité, et vise en finalité à participer au développement du sens citoyen, responsable, actif et critique des étudiants du supérieur.

Elle vient également en aide à ses membres par le biais de publications, de formations ou d'activités ponctuelles. Celles-ci ont pour but de soutenir les représentations étudiantes locales dans leur action et donc, à terme, d'améliorer la « condition étudiante » dans le supérieur.

Pour chacune des phrases suivantes, essayez de déterminer le prédicat de base (auditif, visuel ou kinesthésique) et retraduisez ensuite l'idée dans les 2 autres systèmes :

- Le mur qui nous sépare quant à la résolution de ce problème me fait craindre de pénibles négociations
- Lorsque j'ai entendu son pas dans le couloir, je me suis dit que j'allais encore me faire sonner les cloches...
- Je comprends l'importance que ce rapport a pour toi !
- Mettez sur papier (ou enregistrez, ou filmez) la situation présente à gauche, la situation telle que vous la souhaitez à droite et reliez les deux d'une flèche sur laquelle vous listez les étapes nécessaires

Reste à mettre cela en pratique !

Mise en garde : ce ne sont que quelques exemples d'exercices concrets... mais n'attendez pas à ce qu'ils changent votre vie ! La PNL n'est pas une baguette magique ! Et pour que cela fonctionne, il faut du temps, beaucoup de pratique et surtout quelqu'un qui accompagne le « sujet » afin de le guider...

3. Déterminer un objectif

- Pensez à un objectif que vous voudriez atteindre : quelques chose de positif et dépendant de votre contrôle
- Définissez cet objectif au présent, comme s'il était déjà atteint et vivez le pleinement (auditivement, visuellement et kinesthésiquement)
- Déterminez les étapes qui vous ont amené là où vous êtes (qu'avez-vous dû faire pour atteindre cet objectif ?)

A prendre donc comme exemple de ce qui peut être fait, mais surtout pas comme référence !

Conclusion

En conclusion à cette synthèse théorique en matière de PNL, je voudrais vous mettre en garde : beaucoup d'auteurs présentent la PNL comme LA solution à tous les problèmes et proposent des solutions qui semblent aller de soi. De plus, la théorie est souvent présentée de façon approximative ou comme allant de soi, chacun voulant donner SA vérité sur la PNL.

Ma modeste expérience en la matière m'amène à plus de modération et à un propos plus nuancé : la PNL a ses limites et il y a de nombreuses difficultés à utiliser les techniques qui en découlent : apprendre à se servir de la PNL dans sa vie ou sa profession prend du temps, ce n'est pas une évidence. Il est donc bon de prendre plus de distance, de réflexion et de circonspection par rapport à une approche certes séduisante mais qui ne représente pas la panacée universelle !

Comme je le soulignais dès l'introduction, communiquer est quelque chose de très important tant pour l'émetteur qui a intérêt à ce que son message arrive bien à destination que pour le destinataire qui doit traiter l'information reçue. Une communication efficace passe, nous l'avons vu à plusieurs reprises dans ces pages, par une prise en compte de l'autre. Un communicateur de talent a le souci constant de son interlocuteur et c'est très logique puisque c'est ce dernier à qui incombe la tâche de décoder le message reçu et d'en « faire quelque chose ».

Savoir communiquer, c'est s'éviter de nombreuses occasions de stress et également beaucoup de sources de conflits : combien de fois n'entre-t-on pas en désaccord avec quelqu'un tout simplement parce que la communication n'est pas bien passée ?

Communication: Communiquer de façon claire et efficace. Surmultiplier votre impact relationnel en exerçant une influence positive dans votre milieu. Négocier et faire passer ses idées.

La communication est donc une pratique qui vaut la peine d'être travaillée afin de s'améliorer chaque jour davantage et de relever ainsi des défis toujours plus grands et plus importants pour soi, pour les autres, pour le bien des relations interpersonnelles qui font notre quotidien. Et parmi tous les moyens de développement de notre système de communication, la PNL a une place certaine qui vaut la peine d'être investiguée.

Le message est passé ? Tant mieux : l'émetteur a donc bien fait son travail et les destinataires étaient suffisamment réceptifs que pour décoder l'information... C'est un début, je vous passe le relais !

Les cahiers de l'Unécof - N°4

Réalisation, mise en page et rédaction :
Benoît Du Champs & Sabine Bernard

Décembre 2001

Unécof asbl

Union des Étudiants en Communauté française

Organisation représentative
d'étudiants du supérieur

Organisation de jeunesse

Avenue Guillaume Gilbert, 8
1050 Bruxelles

L'Unécof est à la disposition des
étudiants pour tous problèmes
académiques, juridiques en relation
avec l'enseignement supérieur.
Nous sommes joignables tous les
jours ouvrables.

Téléphone : 02/673.29.09
Télécopie : 02/673.20.22
Messagerie : unecof@swing.be

« L'Unécof se veut être un
porte-voix et un relais du
monde étudiant, dans sa
diversité, et vise en finalité à
participer au développement
du sens citoyen, responsable,
actif et critique des
étudiants du supérieur. »

Pour en savoir plus

Il existe des dizaines de livres qui traitent du sujet, écrits par les auteurs plus ou moins initiés. En voici quelques uns, pas nécessairement les plus rigoureux au niveau scientifiques mais abordables pour quelqu'un qui connaît peu le sujet et en même temps agréables à lire.

CUDICIO, C., "PNL et communication", Ed. d'Organisation

de LASSUS, R., "la communication efficace par la PNL", ED. Marabout

FINN, E., "Stratégies de communication", Ed. de Mortagne

GRINDER J. et BANDLER R., "Les secrets de la communication", Ed. Le Jour

LABORDE, J., "Influencer avec intégrité", Ed. Inter Editions

ROBBINS, A., "Pouvoir illimité", Ed. Laffont

SELVA, C., "La PNL appliquée à la négociation", ESF

Bibliographie

- BANDLER, R., "Un cerveau pour changer" (1990) ;
- ESSER, M., "La PNL en perspective" (1993) ;
- LEPINEUX, R., SOLEILHAC, N., ZERAH, A., "La programmation neurolinguistique" (1998) ;
- THIRY, A., LELOUCHE, Y., "Apprendre à apprendre avec la PNL" (1996).

Adresses utiles

INTEGRAL PERSPECTIVES GROUP

78, avenue du Général Michel Bizot 75012 Paris

Tél : 01 43 46 00 16 Fax : 01 40 19 99 50

E-mail : formation@repere-pnl.com

Centre "Horizons 347"

Avenue Prince Albert, 63 à 1410 Waterloo - Belgique

Tél : 00 32 2 351 34 21 - 00 351 52 44 - Fax : 00 32 2 351 34 18

G.S.M. : 0475 70 15 91

www.atelierpnl.org