

La Programmation Neurolinguistique (PNL)

La PNL est un ensemble de techniques d'observation, de codage et d'intervention destiné à étudier la structure de l'expérience subjective, à mieux comprendre l'interaction ou communication personnelle, et à favoriser le changement.

Programmation fait référence à la comparaison entre le fonctionnement de l'ordinateur et celui du cerveau humain qui applique et crée des programmes comportementaux.

Neuro concerne le traitement par le système nerveux des données issues de la perception sensorielle.

Linguistique concerne le langage et les comportements.

Ce n'est qu'en modifiant son comportement quand celui-ci apparaît inefficace qu'on parvient à atteindre ses objectifs. La devise de la PNL pourrait être "si ce que faites ne marche pas, essayez autre chose !".

Objectifs : Les objectifs de cette technique sont :

- d'étudier la structure de l'expérience subjective
- de comprendre l'interaction ou communication interpersonnelle
- de favoriser le changement

Origine : La PNL nous vient des Etats-Unis.

Ses fondateurs sont Richard BANDLER et John GRINDER qui en 1972 ont formé une équipe à l'Université de Santa Cruz. Cette équipe a très vite mis en évidence des données constantes ou modèles de comportements efficaces.

Objet L'objet de la PNL est :

- de s'intéresser de près aux processus neurolinguistiques (programmation) qu'utilise une personne dans les différentes situations vécues
- de montrer comment l'activité interne (mentale) et l'activité externe (nos comportements) sont extrêmement liées
- d'offrir des indicateurs externes, comportementaux et linguistiques qui permettent de comprendre avec précision comment tout s'organise dans la tête d'une personne

Principales techniques

L'approche pragmatique du comportement des individus permettra de développer et enseigner à partir de la compréhension des éléments objectifs des moyens :

- pour permettre de communiquer sur mesure avec ses interlocuteurs en s'adaptant au style de ceux-ci
- pour obtenir d'eux des informations verbales et non verbales nécessaires à la mise en œuvre d'une intervention des techniques de changement

La PNL prend en compte l'homme dans sa totalité.

L'Etat Intérieur est déterminé par le traitement spécifique des données de la perception appelé Processus Interne. L'Etat Intérieur produit le comportement extérieur.

Ce sont les terrains d'action de la PNL car ils sont présents dans chaque expérience.

A chaque comportement extérieur correspond un état intérieur et des processus internes spécifiques.

Exemple : "Je suis dynamique".

- Comment se comporte-t-il ? (comportement extérieur)
- Qu'éprouvez-vous quand vous êtes dynamique ? (état intérieur)
- Que voyez-vous, qu'entendez-vous, que dites-vous quand vous êtes dynamique? (processus intérieur).

Les croyances, valeurs et critères sont les filtres par lesquels passe notre réalité propre.

LES SYSTEMES DE REPRESENTATION SENSORIELLE

L'homme dispose de cinq sens : la vue, l'audition, le toucher, l'odorat, le goût.

C'est à travers ces cinq sens que nous prenons contact avec la réalité externe et c'est aussi en les utilisant que nous organisons notre réalité interne.

Bien que nos cinq sens soient toujours actifs, chacun de nous, par habitude, apprentissage ou sous stress, a tendance à privilégier un sens pour organiser sa représentation des événements ou pour communiquer avec d'autres personnes : c'est le SYSTEME PRIVILEGIE.

Ce système privilégié est celui auquel l'individu est le plus sensible et dans lequel il est le plus habile pour effectuer les distinctions les plus fines.

Nous représentons la réalité selon notre système privilégié et nous construisons aussi notre carte de la réalité.

La plupart des difficultés dans la communication provient d'une méconnaissance de notre propre carte de la réalité et de celle de notre interlocuteur.

Quand nous nous mettons en phase, que nous construisons le rapport avec l'interlocuteur, nous nous rapprochons de sa carte de la réalité.

Pour parfaire cette compréhension, nous nous servons aussi de son système de représentation sensorielle privilégié.

La PNL distingue trois systèmes :

1. visuel - sensible à la position visuelle de son environnement,
2. auditif - sensible à ce qu'il entend,
3. kinesthésique - (englobe sensations tactiles, olfactives et gustatives) tiendra compte de ce qu'il ressent.

AUDITIF :

Vous vivez dans un univers de sons, vous appréciez ceux que vous rencontrez au son de leur voix. Quand vous parlez, vous faites attention aux mots que vous employez en cherchant ceux qui sonnent juste et qui correspondent bien à ce que vous voulez dire.

Même si vous n'êtes pas physionomiste vous reconnaissez facilement les gens au son de leur voix, au téléphone en particulier.

Vous aimez bavarder et vous savez écouter. C'est principalement la source de votre intuition et de votre compréhension. Vous devez cependant demeurer vigilant car votre dialogue intérieur ne demande qu'à prendre les commandes et cela peut, parfois, vous entraîner loin du réel.

VISUEL :

Vous avez le sens de l'observation et de l'orientation, vous êtes physionomiste.

Lorsque vous apprenez quelque chose, vous avez besoin de regarder pour comprendre et retenir. Vous êtes imaginatif et créatif. Vous avez tendance à vous faire une idée des autres au premier coup d'œil, ce qui ne joue pas toujours en votre faveur. Vous faites attention à votre image pour vous et pour les autres. Ceci peut aussi jouer contre vous si vous vous laissez prendre trop facilement par les apparences. Vous devez essayer de tempérer votre rapidité de jugement « au 1^{er} coup d'œil » en la confrontant à votre dialogue ultérieur.

KINESTHESIQUE :

Vous êtes sensible aux ambiances, savez être chaleureux et mettre les autres à l'aise. Vous êtes un bon vivant, ceux que vous rencontrez vous trouvent sympathique car vous savez comprendre les autres d'instinct. Vous êtes plein de bon sens, parfois au « ras des pâquerettes » et pour vous convaincre il faut utiliser des arguments de poids, des preuves tangibles. Vous êtes fidèle en amitié et vos sentiments sont solides et stables, mais incapable de tricher avec eux, si vous êtes déçu, c'est souvent définitif. Vous vous bloquez facilement quand vous ressentez des impressions négatives. Quand cela arrive, pour vous en sortir, il vous faut faire appel à votre perception visuelle et auditive afin de faire le point et adapter votre comportement.

DIALOGUE INTERIEUR :

Vous réfléchissez beaucoup et, souvent la raison l'emporte sur la passion. Souvent, vous vous dites que vous auriez du agir autrement et vous retournez les problèmes dans votre esprit jusqu'à ce que vous trouviez une solution acceptable.

Dans bien des cas, vous avez l'impression de vivre au ralenti car vos perceptions sensorielles sont immédiatement traduites en mots. C'est très utile pour commenter des situations difficiles mais cela freine considérablement votre attitude à ressentir des moments agressifs.

Pour y arriver vous devez chercher à développer votre perception visuelle, auditive et kinesthésique.

LES CONSEQUENCES DANS LA COMMUNICATION

Chacun a son canal de communication favori. Que l'on communique avec un autre canal et l'on diminuera les chances de se faire comprendre. Si les représentations qu'une personne utilise pour construire son expérience et la réalité sont, par exemple surtout visuelles, elle aura du mal à répondre à une question qui présuppose une représentation kinesthésique. Cela n'indique pas qu'elle est résistante. C'est simplement une indication de ce qui sont les limites sensorielles de son modèle du monde. Si le sien est principalement visuel, son manque de représentations auditives et kinesthésiques pourra être à l'origine de difficulté avec son conjoint ou son équipe de travail. C'est d'ailleurs ce qui se passe généralement.

Le visuel, quand il est face à un auditif, peut avoir l'impression que celui-ci n'est pas

en contact avec lui parce qu'il ne le regarde pas. L'auditif reprochera au kinesthésique de ne pas l'écouter. Quand à ce dernier, lui-même se plaint de l'insensibilité des auditifs et des visuels...

Pour celui qui n'est au fait de ces différences sensorielles, il n'est que trop tentant de conclure qu'un interlocuteur est négatif ou résistant. Bien sûr, à moins d'un handicap physique, chacun de nous utilise ces 3 systèmes, mais il en est de leur usage, ce qu'il est du tiercé : il existe un ordre d'arrivée.

LE RAPPORT – LA SYNCHRONISATION

En PNL, on appelle RAPPORT le contact entre 2 ou plusieurs personnes.

L'établissement du RAPPORT entraîne un MIMÉTISME DES COMPORTEMENTS qui permet de créer un climat de confiance dans la relation.

Cette qualité de la relation représente la condition essentielle et totalement incontournable pour atteindre l'objectif que l'on s'est fixé, quel qu'il soit. Lorsque 2 personnes sont impliquées dans une relation de cette qualité, leurs comportements ont tendance à s'harmoniser, en fait on observe une sorte de mimétisme dans lequel chaque partenaire est en phase avec l'autre.

La PNL nous conseille de nous appliquer à créer une telle qualité de relation en harmonisant notre comportement avec celui de notre partenaire.

La SYNCHRONISATION

Éléments à observer et à harmoniser

- Distance entre les interlocuteurs
- Posture rythme et direction des gestes
- Qualité de la voix: Volume, Expression, Rythme du discours
- Systèmes de représentation sensorielle: Visuel, Auditif, Kinesthésique

LES INDICATIONS FOURNIES PAR LES MOUVEMENTS DES YEUX

Les mouvements de nos yeux sont en corrélation avec nos façons de penser. Ils sont des indicateurs, non pas du contenu de nos pensées, mais du COMMENT NOUS PENSONS.

Yeux en haut à gauche

Se souvient de quelque chose de déjà vu
MEMOIRE VISUELLE

Yeux en haut à droite

Yeux au milieu dans le vague

Entend des sons extérieurs ou internes mémorisés ou imaginés
MEMOIRE AUDITIVE

Yeux au milieu à droite ou à gauche

Yeux en bas à gauche

Sensation, émotions

KINESTHESIQUE

Yeux en bas à droite

Dialogue interne AUDITIF

LE PROCESSUS VISUEL

Mouvements des yeux : En haut à droite ou gauche, au milieu dans le vide.

Position de la tête : Basculée en avant.

En communication avec un visuel. Vous devez lui faire imaginer quelque chose qu'il n'a encore pas vu. Utilisez le canal visuel pour lui communiquer vos arguments. Il mettra du temps à se décider mais fera peu d'erreur.

LE PROCESSUS AUDITIF

Mouvements des yeux : Horizontaux à droite, à gauche, en bas et à gauche.

Position de la tête : Normale ou penchée à gauche ou tournée de façon à ce qu'une oreille soit orientée vers l'interlocuteur.

En communication avec un auditif. Utilisez un vocabulaire riche, il y est habitué et le préfère. En présentant les spécificités et les avantages de vos services, entrez dans les détails.

LE PROCESSUS KINESTHESIQUE

Mouvements des yeux : En bas à droite

Position de la tête : En dessous de l'horizontale, penchée à droite

En communication avec un kinesthésique. Dites-lui combien il sera détendu, satisfait, heureux, fier d'avoir utilisé vos services ou permis des améliorations dans la prévention, la sécurité.