

*Améliorer l'efficacité de votre communication.  
Enrichir votre pratique professionnelle quotidienne*

## *La Programmation- Neuro- Linguistique (P.N.L.)*

La P.N.L. est une approche de la Communication et du Changement

développée vers les années 70, à partir des travaux des Américains Richard Bandlet et John Grinder.

L'originalité de l'approche est d'abord pragmatique; leur collaboration est partie de l'observation des professionnels de la communication les plus performants et en ont dégagés des modèles significatifs pour améliorer l'habileté relationnelle et des modèles pour initier des processus générateurs de changements profonds et durables

**.P.:Programmation:** est la capacité objective de chacun à élargir ses choix pour s'orienter positivement et réussir au mieux.

**N.:Neuro:** est la façon dont notre système nerveux reçoit, interprète, transmet les éléments de la communication à travers nos sens.

**L.:Linguistique:** est la manière dont les mots, le ton, le rythme, les gestes et l'expression influence le sens de la communication.

De façon plus spécifique la P.N.L. apporte

Un modèle de la façon dont le cerveau fonctionne :Comment un être humain construit son expérience de la réalité à partir des cinq sens de la perception (la vue, l'ouïe, le toucher, l'olfactif, le goût) qui permettent de prendre contact avec le monde.

**On ne peut pas ne pas communiquer** :que l'on parle ou que l'on se taise nos comportements (verbal et non verbal) ont valeur de message.

**Les systèmes de représentation** sont les canaux par lesquels nous percevons et codons notre carte du monde. Et « **la carte du monde n'est pas le territoire** ». Notre réalité n'est en fait qu'une représentation de celle-ci.

L'Outil de base: la Perception./

Nos yeux recueillent des images.(système visuel)

Nos oreilles sélectionnent les sons(système auditif).

Par nos sensations(système kinesthésique) nous recueillons à la fois des informations externes(tactiles) et internes(émotions) .Notre nez détecte des odeurs, le goût absorbe une partie du monde extérieur lorsque nous mangeons.

Nous privilégions un canal au détriment des autres.Les systèmes de représentation sensorielle se dévoilent dans le comportement.L'observation des mouvements involontaires des yeux permet de connaître le processus de la pensée.Lorsque le regard de la personne va vers le haut à droite cela signifie qu'elle se souvient d'images; si le regard est à gauche: elle construit des images, elle imagine, se projette vers le futur.

Si le regard se dirige latéralement à droite la personne se souvient de conversations ou ré-entend une musique, des bruits..si le regard est à gauche elle crée des sons.Si le regard est en bas à droite cela signifie qu'elle est dans un dialogue intérieur ,dans une réflexion avec elle-même.Si le regard est en bas à gauche la personne fait attention à ses sensations, tactiles, gustatives,olfactives ou à ses émotions.Elle utilise alors son canal kinesthésique.

**Calibrer**, c'est repérer des indicateurs comportementaux et physiologiques associés à un état interne.C'est faire une sorte de cliché instantané de ce que montre une personne à un instant donné.

Notre esprit inconscient ouvre ses **5 portes ouvertes(V.A.K.O.G.)** qui permettent d'évaluer, stocker plus d'informations que notre esprit conscient.Le canal que nous préférons a une grande influence sur **les mots** que nous choisissons, elle influence notre respiration, notre attitude corporelle et la façon de bouger les yeux.

**Les prédicats** sont des mots qui reposent sur une base sensorielle.Exemple pour le canal visuel:(je vois, lumineux, visiblement..), auditif:(j'entends, écouter, cri, prêter l'oreille..)kinesthésique:(contact, froideur, les pieds sur terre, léger....).

Les mouvements oculaires observables dépendent des processus neurologiques actifs et précisent ou indiquent comment la personne pense avec un système privilégié de représentation.

Nous construisons nos pensées à partir d'images et expériences internes, de sons, de sensations, d'odeurs, de goûts.

**Créer un bon Rapport**, C'est établir un contact positif par la **Synchronisation**. (en observant les Micro-et Macro-Comportements: Posture générale, mouvements, gestuelle, mimiques, respiration etc.. La synchronisation consiste à refléter les processus du langage, verbal et non-verbal (analogique) de l'interlocuteur, à partir d'un plan comportemental dans un processus de mimétisme, et sur le plan de la synchronisation verbale par une reformulation propre aux techniques d'écoute active enseignées par Carl Rogers. .

### **Les Ressources:**

C'est l'état positif qui nous permet de disposer de toutes nos possibilités pour résoudre nos difficultés. Nous pouvons faire réapparaître ces états positifs, il suffit d'une information visuelle, auditive ou kinesthésique pour nous ramener à une situation agréable ou à ce qu'on appelle un état ressource. Ce stimulus visuel, auditif, kinesthésique. c'est ce qu'on appelle en P.N.L. « l'ancrage ». Une ressource correspond à un état particulier (ex/la confiance en soi) elle se compose d'un état interne (états émotionnelles), d'un processus interne (modes de raisonnement), et d'un comportement extérieur. Nous pouvons influencer cette chaîne interactive pour obtenir des résultats recherchés. Ex: Ei+(confiance en moi) influence le Pi (je trouverais une solution) + qui influence Cpt e+(je suis flexible donc j'ai d'autres solutions).

En résumé une ressource est comme une émotion adaptée à un contexte donnée.

**L'ancrage** un phénomène naturel, chacun en pose comme Mr Jourdain faisait de la prose:

C'est une association qui s'instaure entre un stimulus et la réponse suscitée.

Les ancrages positifs suscitent des états intérieurs agréables et renforcent la confiance, l'assurance, la joie.

Les ancrages négatifs provoquent des émotions, états internes désagréables, gênants, pour se prémunir par l'agressivité ou la fuite (passivité, inhibition).

Pour réussir un ancrage il est nécessaire de repérer avec précision, le canal sensoriel privilégié de l'interlocuteur et d'ancrer au moment opportun dans la montée de l'expérience.

L'ancre peut-être:

Visuelle (ex: un geste de la main, un signal.).

Auditive (ex. Un cri, un mot répété, grattement de gorge..)

Kinesthésique (ex: pression de la main, contact physique..). Si la technique de l'ancrage (exemple le compliment minute ou le reproche minute) est utilisée avec Pertinence, Précision et Intégrité, il permet alors de renforcer positivement la relation et de ce fait libère l'énergie positive nécessaire à toute communication utile.

*Elargir son répertoire de comportements:*

1/**Etat associé**: être dans l'expérience, dans l'image de la situation: le corps développe un ensemble de réactions physiologiques associées..

2/**Etat dissocié**: *Etre en Méta* c'est être hors de l'expérience: comme sur un écran on observe une scène en étant spectateur de l'évènement sans éprouver de réaction physiologique. On observe et on éprouve ce qui se passe sur l'écran là-bas.

Le changement par la **désactivation d'ancres**: Une expérience se compose d'éléments V.A.K.O.G, de postures, expressions de visage, des images, des pensées et des croyances.

Ces états internes spécifiques caractérisent l'expérience vécue par une personne à un moment donné..

Le travail de désactivation d'ancre consiste à neutraliser le souvenir d'une expérience négative en utilisant une expérience positive, le souvenir d'un état ressource que l'on va lui opposer.

Pour une Neutralisation du sentiment déplaisant: stimuler les deux ancrages en même temps ce qui va induire une ré-expérimentation simultanée de deux expériences antagonistes. Cette expérience neutralise le sentiment désagréable par un télescopage de deux ensembles de représentations on aboutit alors à la création d'une troisième configuration distincte des deux premières..

**Outils de questionnement:** *Les questions fermées* (induit une réponse par oui ou par non, ne laisse pas de place à l'imprévu; permettent de vérifier si l'on peut passer à une autre étape)-

*Les questions à choix illusoires* (choisir entre deux opportunités sélectionnées)-

*Les questions ouvertes* (pas d'induction, permet une recherche élargie de détails et d'informations, la réponse peut s'exprimer plus librement -

*La reformulation* (consiste à répéter la phrase ou une fin de phrase pour inciter à continuer ou compléter, en donnant l'impression d'être écoutée et comprise);.

**Le langage reflète la pensée**, c'est à partir du langage que nous donnons un sens à notre environnement, le choix des mots révèle notre système de valeurs et de croyances qui compose notre modèle du monde.

**Qu'est-ce que le langage?** C'est un code symbolique particulier. Le mot « voiture » ne roule pas et nous utilisons le langage pour figurer une expériences avec des mots et des phrases, et nous faisons preuve de plus ou moins de précision et d'objectivité dans la description.

La méthode « **la Boussole du Langage** », ou Comment ne pas perdre le Nord (précise les Faits) préserve de l'interprétation permet d'améliorer la qualité de l'information, du modèle du monde de l'interlocuteur.

### ***Le métamodèle du langage:***

Permet d'explorer les limites de la représentation de la réalité.

Permet d'élargir les possibilités de choix du langage, d'en éclaircir les zones d'ombre pour préciser l'information.

## **LA BOUSSOLE DU LANGAGE**

S'appliquer à garder le Nord dans la communication:  
et clarifier les propos.

### **LES FAITS**

SUPPRESSION/OMISSION

Spécifique, description

« Je suis en colère! » A propos de Qui? » C'est mieux de rester!

Mieux que Quoi ? Comment ?

Où ? Combien , Quand ?

CQQCOQP

### **LES REGLES**

Je dois/ Il faut /.Impossible

En quoi est-ce important?

Que se passerait-il si?

Qu'est-ce qui vous en empêche?

### **LES GENERALISATIONS**

Tous ? Jamais Nulle part?

Personne ? Toujours?

### **LES JUGEMENTS**

C'est bien-c'est mal.:

« je suis...c'est bien. »

Qu'est-ce qui te fais dire ça?

Qui a décidé cela? Sur quoi te

bases -tu pour dire cela?

### **INTERPRETATIONS**

SUPPOSITIONS

Hypothèses, Inférences, Dédutions,  
Lecture de pensée. Lien Cause-Effet

« il ne m'aime pas »

Comment le sais-tu?

Sur quoi te fondes-tu pour affirmer cela?

Qu'est-ce qui te prouve que ?..

Une situation peut paraître complètement bloquée par l'action des universels de modelage que sont **l'omission, la généralisation et la distorsion**. Il est essentiel de reconnaître où se trouvent les limites de la carte de réalité pour permettre de trouver d'autres options pour débloquer une situation.

### ***Les omissions:***

un modelage de l'expérience qui permet d'ignorer certaines informations au détriment d'autres; c'est le principe même du choix, de la sélection des informations. Pour obtenir l'information manquante il suffit de poser des questions pour éclairer les limites de la carte de la réalité .

Exemple: « j'ai payé ces pommes moins cher ». Moins cher? Comparé à quoi?

-C'est mieux pour moi-. Mieux ? Par rapport à quoi?.

### ***Les généralisations:***

Généraliser c'est faire une constante d'un cas particulier, une loi d'une seule expérience. Exemple: « l'hiver on a besoin de vacances »- on peut vérifier cette supposition par la question: vous avez besoin de vacances?

« Les chats n'aiment pas l'eau »- il existe des exceptions à la règle on peut donc contester la phrase ou bien questionner sur ce qui fait affirmer un tel propos.

Les quantifieurs universels:

des mots , des expressions tels que tout, tout le monde, personne, chacun, nul, jamais, toujours, chaque fois, tout le temps etc..

La démarche la plus simple consiste à reprendre sur un ton interrogatif: tous? Jamais? .

### ***Les distorsions:***

Elles prennent la forme de de présuppositions, de relations de cause à effet arbitraires, d'interprétations, ou d'anticipations hasardeuses.

Les nominalisations sont souvent des mots abstraits comme « la liberté, le bonheur, l'amour, la richesse, l'espoir » etc.. de ce fait leur signification diffère selon chacun qui a ses critères pour définir le bonheur.

Nous pouvons le savoir en vérifiant de quoi se compose la carte de réalité sur le fait d'être heureux.

Passer d'une d'une formulation figée, abstraite à une expression dynamique, concrète basée sur des termes sensoriels

Exemples: « je veux améliorer mes conditions de travail »- Comment?

### ***Opérateurs modaux:-***

de nécessité- de possibilité:

Ce terme linguistique désigne des mots et expressions

Opérateurs **de nécessité** utilisent les verbes tels que: « devoir, vouloir, falloir, pouvoir » on les retrouve dans des phrases telles que : « vous devriez, je dois » etc ..

Repérer les mots – clés , ils précèdent toujours l'énoncé d'une croyance, d'une valeur, ou d'un critère.

Opérateurs **de possibilité**: « c'est impossible, je ne peux pas, on n'est pas capable. » etc.

Ces expressions introduisent une affirmation qui, indiquent une limite ou une impossibilité mais ne donnent pas l'information concernant la façon dont fonctionne cette limite.

### ***Les relations de cause à effet ou Interprétations :***

Pour les ébranler il s'agit de donner des contre-exemples

« Si j'avais une voiture je partirais bien en vacances- » Donc, si vous aviez une voiture vous partiriez?

« Ma secrétaire ne sourit jamais, elle a mauvais caractère » Vous voulez dire qu'elle a mauvais caractère parce qu'elle ne sourit jamais? En modifiant la forme de l'affirmation , on ouvre la porte à la contestation ou tout au moins la discussion qui reste ouverte parce que une voiture n'est pas indispensable pour partir..

A 5 Points-clés .Le Méta-Modèle propose ..5 Questions -clés:

Il faut... Sinon? / Tout.. Tout?/ Mieux.. Mieux que quoi?/ On.. Qui précisément?/ Faire.. Comment précisément?

« Je crois qu'il n'y a pas de solution? »=Interprétation: Qu'est-ce qui vous fait dire qu'il n'y a pas de solution?.

« Il faut faire les choses en temps et en heure! »=Règle: Sinon qu'est- ce qui se passerait?.

Ou une autre croyance: « Après c'est trop tard! »=Jugement: En quoi est-ce trop tard?.

## **Les critères:**

Les critères sont des standards ou des normes propres à chaque individu qu'il **utilise pour évaluer** son expérience dans un contexte donné. C'est le domaine de la subjectivité.

Les événements acquièrent une signification particulière selon les critères que nous utilisons pour les évaluer. C'est le résultat de cette **évaluation** qui détermine notre comportement. Les choix de vie et les décisions que nous prenons ne peuvent être compris qu'à la lumière des critères d'évaluation que nous avons utilisés.

Les critères jouent un rôle de filtre. **Ce sont les organisateurs de notre expérience.** Nous filtrons ce qui correspond à nos critères et laissons de côté ce pour quoi nous n'avons pas de critères d'évaluations.

« Quelle qualité attendez-vous d'une personne pour en faire votre ami? Qu'il soit intelligent, qu'il ait de l'humour?. (Critères). Qu'il porte des vêtements de marque?. Qu'il soit grand ou petit? » Etc..

Les critères sont habituellement des nominalisations

Si quelqu'un vous dit « la lessive est bonne, » le critère « bonne lessive » suppose un ensemble de qualités vérifiables en tant qu'informations sensorielles qui constitue l'équivalence complexe du critère.

Une *question utile dans la mise à jour des critères:*

**-Qu'est-ce qui est important pour vous dans X? Comment savez-vous que??** Le travail, les loisirs? comment définissez-vous l'efficacité? Etc..

**Les équivalences complexes de critères sont les composantes des normes et sont définies en terme sensoriels de V.A.K.O.G.**

Les questions sont orientées de manière à obtenir des réponses descriptives utiles dans la **mise à jour des équivalences complexes des critères :**

- Comment savez-vous que vous avez- Y dans le contexte de X? (Y est le critère).
- -Comment savez-vous que vous êtes Y?
- Exemple:« -Comment savez- vous que vous avez du soutien, que vous êtes soutenus dans votre travail »?

## **Il y a trois grandes catégories de critères/**

Ils peuvent être reliés à **L'IDENTITE/** La personne a tendance à rechercher l'originalité, la nouveauté. Être la lère, tout ce qui met en valeur. Elle veut posséder des objets qui vont l'aider à se rapprocher de l'image qu'elle veut se donner à elle-même et aux autres. C'est ce vers quoi elle tend, sa cohérence. Les termes associés sont: (Réputation, respect, succès, honnêteté, créativité, originalité, beauté, honneur, caractère, générosité).

Ou reliés à la **RELATION/** La personne achète en fonction des autres, de sa famille, du groupe social, professionnel. Ce qu'elle sélectionne doit l'aider à s'identifier dans ce rôle; est sensible aux modes, se laisse influencer. Les termes associés: (amour, respect, famille, altruisme, amitié, patriotisme, obéissance, pédagogie, appartenance, éthique).

Les critères peuvent être reliés au **POUVOIR/** La personne veut s'identifier à un rôle dominant, reconnu comme un chef, se montre autoritaire. Les termes associés: (argent, obstination, succès, statut social, ambition, indépendance, possession, choix, liberté, pugnacité.).

## **Le Menu d'Influence:**

**Stratégie d'évolution personnelle ou Techniques du Menu d'Influence.:**

**L'Ancrage/Désactivation/Le Générateur de nouveaux comportements/Le recadrage en 6 points/ Formuler un objectif.**

Décider du comportement que l'on souhaite acquérir et de la situation où on souhaite l'utiliser.

Apprendre à se réassocier aux expériences positives.

Apprendre à se dissocier des expériences négatives.

Identification « d'un état ressource », le programmeur calibre et ancre.

Re-faire l'expérience d'un « état ressources » relié à un état interne précis (confiance, amitié, etc) comme si l'on y était en prenant contact avec toutes les sensations et les émotions liées à cette expérience.

« Pont vers le Futur » ou intégration dans le futur: se projeter avec les mêmes états internes positifs dans une situation où vous souhaitez re-disposer de cette même attitude.

## Conditions de bonne formulation d'objectif:

### *Méthodologie pour définir des objectifs précis et les atteindre.*

Pour être recevable un objectif doit répondre à 6 critères:  
Formulé Positif-Réaliste-Contextualisé-Ecologique- Ethique- Personnel.

1/ Exprimé dans une Formulation Positive.

2/ Réaliste.- Sous le contrôle de la personne.(on ne commande pas la pluie ou le beau temps..)

3/ Testable.- Décrit sensoriellement .  
Qu'est-ce que vous verrez, sentirez, entendrez, ?

4/ Contextualisé.- vérifiable dans le concret par des questions :  
avec qui-?, y-a-t-il d'autres personnes impliquées?  
Où , comment, combien de fois, jusqu'à quand?  
Vérifier les moyens.

5/ Ecologique.- Y-a-t-il un avantage quelconque à ne pas atteindre l'objectif?  
Quel inconvénient y- a- t-il à poursuivre et atteindre cet objectif?  
Ecologique parce-que l'objectif apporte plus d'avantages.  
Vérifier également En quoi il n'est pas satisfaisant? A quoi ça sert?  
Une partie n'est pas d'accord, qu'est-ce qui s'oppose?  
La partie contraire: s'en libérer , commencer par le Négatif.

6/ L'objectif de l'objectif.- Quelles conséquences on recherche?  
.Qu'est-ce que ça me donnera?  
A quoi ça va servir d'atteindre cet objectif?  
En quoi est-il important? A quel critère est-il lié?  
N'existe-t-il pas un autre objectif pour satisfaire mieux et plus rapidement le critère visé? .

7/ Le prix à payer.- en temps, en argent, énergie que demandera cet objectif-  
Cela en vaut-il la peine?

8/ La cohérence par rapport à la direction.-  
l'objectif que je veux atteindre va-t-il dans la direction de l'humain que je veux devenir?  
Force d'alignement: Vérification horizontale, verticale(hiérarchie des valeurs)  
Ethique: selon un cadre légal.  
Personnel: la personne s'y engage.

## ***Le recadrage/***

Ce sont des techniques qui permettent de:

- Réorienter des Présuppositions
- Vérifier la validité des relations de Cause à Effet .
- Effectuer des interventions en une seule phrase.

Le fait de recadrer consiste à donner un cadre différent à un événement.

Nous faisons apparaître un autre point de vue, une compréhension différente, en d'autres termes un cadre nouveau, destiné à réorienter différemment le problème, à proposer d'autres options qui jusqu'alors n'étaient pas à la disposition de la personne..

C'est lui amener d'autres choix, pour cela nous faisons appel à la technique de la dissociation, et à la partie créative de la personne.

Le recadrage en une seule phrase:Le Méta-Modèle constitue en lui-même un outil précieux.

Et dans le contexte du développement personnel, le recadrage conduit à positiver une attitude, un état intérieur, un comportement que la personne présente comme négatif..

Ex: « la personne dit avoir le trac, d'être paralysée avant d'entrer en scène », à cela on peut répondre « Vous devriez vous en féliciter, il n'y a que les bons acteurs qui ont le trac ».

## ***Le Recadrage en 6 points:***

Dans cette méthode il est indispensable que la personne accepte la possibilité de l'existence de signes de communication entre son conscient et son inconscient. Le recadrage nécessite la participation des différentes parties de la personne. On considère que ces parties représentent les ressources nécessaires pour résoudre le problème en question.

1/ Identifier le comportement à changer:

La personne veut se comporter différemment dans un domaine mais n'y parvient pas ou elle veut cesser un comportement qui ne lui convient plus. Le sujet donne un nom à ce comportement.

2/ Etablir le contact avec la partie responsable du comportement :

lui demander si elle est d'accord pour communiquer, avec la personne à un niveau conscient et pour cela elle établit un *signal oui/non* .

3/ Distinguer le comportement problématique de l'intention positive sous-jacente

Remercier cette partie d'accepter de communiquer à un niveau conscient.

lui demander de dire ce qu'elle essaie de faire en déclenchant ce comportement? .

4/ Créer des alternatives nouvelles pour satisfaire l'intention positive:

Entrer en contact avec la partie créative, lui demander de fournir d'autres solutions au moins trois.

Quand cette partie a trouvée ces 3 solutions , faire un signe.

5/ Mise en application des nouvelles options:

Remercier la partie créative et lui demander

a: si elle considère que ces solutions sont appropriées

B:si elle est d'accord pour utiliser elle-même ces solutions à l'avenir.

6/Vérification écologique

S'assurer que ces nouvelles solutions sont acceptées. Demander s'ils y a d'autres parties qui objectent à ce changement. Si oui les identifier et reprendre la procédure à la 3ème étape .

Terminer en intégrant les nouvelles options dans le futur.

## **GENERATEUR DE NOUVEAU COMPORTEMENT**

- 1/ *Décidez du comportement que vous voulez acquérir et de la situation dans laquelle vous voulez l'utiliser.*
- 2/ *Réfléchissez aux caractéristiques précises qui seraient l'expression de ce comportement. (choisir un modèle éventuellement).*
- 3/ *En imagination, regardez-vous, et écoutez-vous (ou le modèle) en train d'agir dans la situation, exactement comme vous le voulez. (à partir du choix d'un modèle, si vous êtes satisfait de ce que vous voyez et entendez, substituer votre image et voix à la sienne).*
- 4/ *Passez dans le film pour expérimenter la dimension corporelle:  
Vous êtes associés à l'expérience( V/A ...K).*
- 5/ *A joutez des modifications si vous le voulez/ Procéder par ajustements successifs.*
- 6/ *Intégrer le comportement dans le futur.*
- 7/ *Choisissez un déclencheur pour ce nouveau comportement.*

## **LA MODELISATION**

### **Les étapes:**

Qu'est-ce que je veux modéliser?

Identifier la compétence à modéliser.

On peut modéliser une croyance, et pas qu'un comportement externe.

Connaitre, repérer quelles personnes possèdent cette expertise.

voir plusieurs modèles pour une compétence. Il s'agit de décomposer la compétence en tâches à réaliser.

L'expérience subjective change : la physiologie change, l'état interne change, le comportement change.

### **Étapes inhérentes à la démarche:**

Pour chacune des tâches, mettre à jour les informations pertinentes; les tâches mises bout à bout donnent la compétence.

Délimiter l'ouverture de l'application. Cadrer.

Quelles sont les stratégies engagées pour réaliser le modèle:

en terme de Croyances, Valeurs, Méta-programmes.

Mettre à jour l'expérience subjective et ces différents paramètres

C'est le savoir faire qui est intéressant. L'apprentissage est une modélisation. Utiliser des verbes d'action plus que des nominalisations.

Connaître. Repérer la situation, le contexte est ciblé.

L'objectif./ Lister et laisser venir les idées (C.Q.F.D.= Censure interdite, Quantité illimitée, Fantaisie, farfelue, Démultiplier les associations d'idées. Ordonner, classer, trier, hiérarchiser par critères.

Rédiger, personnaliser, confirmer votre style.

## **CHANGER SES CROYANCES LIMITANTES:**

En général nos croyances relèvent de notre dialogue interne que nous tenons avec nous-même. Elles sont l'expression inconsciente des voix que nous avons intériorisées. Elles ne nous appartiennent pas vraiment, nous pouvons les modifier, les abandonner après avoir vérifié le bénéfice personnel que nous en tirons.

Posez-vous la question:

1/ « Qui dit cela »? - Vous ? Quelqu'un d'autre ?

A qui appartient cette voix? Quel crédit accordez-vous à la personne qui dit cela?

2/ Identifiez les composantes de cette voix qui dit que ... » Vous n'êtes pas capable ? Observer les

**Sub-Modalités:** ses composantes: L'intensité : Faible, moyenne, forte, ? Son volume? Son timbre? Son tempo?...

Faites varier ces submodalités, augmentez, diminuez-les mentalement.

On peut aussi : Si la voix est proche, éloignez-la. Brouillez-la avec la voix de Donald ou un autre comique.

3/ Après ce travail, reconsidérez votre croyance. Y croyez-vous encore? Pensez-vous toujours n'être pas capable de? .

## ***Méta-Programmes: T.O.F.: Tri./ Opérateurs Modaux./ Fonctions.***

Les Méta-Programmes permettent de mieux comprendre les comportements, nous nous construisons à partir des données de nos perceptions sensorielles et de celles de notre expérience subjective, des représentations du monde ou cartes de la réalité. Chacune diffère d'une personne à l'autre. Les M.P sont un moyen de codage de ce qui appartient au monde subjectif, c'est à dire aux croyances comportementales, et aux critères.

Un Méta-Programme peut être comparé à une sorte de portrait qui décrit l'aspect subjectif d'un comportement dans un contexte donné, celui-ci porte sur le *quoi ?*- (Les 5 orientations du traitement de l'information), sur le *comment ?*- (réponses comportementales) sur le *pourquoi?*- (*opérateurs*).

*Nous vérifions les constantes, les éléments qui demeurent présents et caractéristiques de la personne. Ce qui nous intéresse lorsque nous étudions le comportement d'un individu sous l'angle des Méta-Programmes, ce n'est pas tant l'énumération d'une liste de distinctions observées que leur utilisation préférentielle. Les distinctions des méta-programmes constituent autant de filtres qui vont déterminer des comportements. Il est difficile de changer de méta-programme voire impossible, cependant on peut toujours enrichir et élargir un méta-programme en lui ajoutant de nouvelles distinctions ou de nouvelles étapes dans ses stratégies.*

Il existe 2 grandes familles de Méta-Programmes.

1/ Les M.P. Du traitement de l'information brute.

Ils indiquent comment la personne filtre les info. brutes qui lui viennent du monde extérieur

2/ Les M.P. Comportementaux.

Ce sont ceux qui révèlent le fonctionnement mental d'une personne en relation avec ses comportements observables.

Les Méta-Programmes permettent de savoir comment la personne s'organise, comment elle cogite, ce qu'elle exprime dans ses comportements et langage.

***Ce sont des filtres qui permettent de capter les infos et ensuite de les traiter.***

***Ils organisent, structurent et orientent nos perceptions (sélection, distorsion, généralisation).***

Les M.P. Régissent les critères; ils peuvent varier et en même temps il y a une empreinte, une préférence.

A quoi ça sert?- Etablir un rapport.

Les M.P. Donnent des informations, des pistes sur les interventions à utiliser.-Etablir un état désiré.

Éléments fondamentaux de la modélisation du comportement.

Permet de prédire (chaîne comportementale) pour établir une probabilité du comment la personne s'organise.

### ***TRI:***

V.A.K.O.G.

Tri primaire le P.A.C.I.L.: Qu'est-ce qui intéresse le plus à priori? Personne, action, choses, information, lieu?.

Sélection, Distorsion, Généralisation.

### ***OPÉRATEURS MODAUX***

*Concerne le pourquoi ou la motivation de nos comportements. Ils permettent de découvrir quelle est la nature des relations de cause à effet conscientes ou non, justifient et sous-tendent nos comportements, celles-ci forgent nos croyances qui alimentent nos critères; de ce fait elles justifient les comportements destinés à les satisfaire. Les opérateurs modaux sont constitués par les verbes Falloir, Pouvoir, Vouloir, Devoir. Des affirmations qui obligent à passer à l'action. Ex: je dois ranger le garage.*

C	C	STRATEGIES	C		
R	O		O		
I	M		M		CONSEQUENCES
T	P		P	E	
E	O		O	X	RESULTATS
R	R	SUB-MODALITES	R	T	
E	T		T	E	OBJECTIFS
S	E		E	R	
	M	ETATS INTERNES	M	N	
	N		E	E	
	T		N		
	S		T		

## META-PROGRAMMES/

**Pacil** :/ A quoi on prête attention?- Personne/Activités/Choses/Information/Lieux ?

**Soi-Autre** /.Pour qui les critères doivent être satisfaits?Soi ou les autres?.

**Direction de l'attention**/. les critères sont-ils recherchés?pour :Aller vers- ou S'éloigner / Eviter de.

**Cadre de référence** /.Qui génère les critères Soi( Interne)- ou d'Autres Personnes:( Externe).

Cadre de référence.(Soi: (quand on se fixe un objectif pour soi) -Autre:(quand on adopte les critères des autres)

**Engagement Actif-Passif** /.Sommes-nous Engagés ou en Attente par rapport à la satisfaction des critères?  
Engagement(Passif-Actif).

**En Accord**-/ partage les idées/ **Désaccord**-oui mais..esprit de contradiction

**Associé**/:plus dans l'action, plus engagé, s' implique trop, manque de recul, goût du contact avec chaleur.

**Dissocié**/:plus sur la réserve, distant,+spectateur qu'acteur, décide en rationnel et impersonnel sur des critères précis.

**Cadre temporel** /: Positionnement-Dans quel cadre temporel :Passé- Présent-Futur les critères sont à satisfaire?.

**Global-Spécifique**/ L'attention est dirigée vers l'aspect global des choses ou sur des détails?

**Evaluation Match** /Remarquons nous ce qui satisfait les critères (Match)- ou ce qui ne les satisfait pas( Miss match).

**Similitude- Différence** /Simil: refuse le nouveau, le changement,besoin de sécurité

Différ.:varier,bouger, voir différent, tout ce qui répétitif l'ennuie, les opportunités nouvelles le stimulent.

**Computation d'index** /: A quoi nous référons-nous: à la pensée(Processus interne) aux sentiments(Etats internes) ou aux comportements observables(Comportement Externe) et chez qui- soi-même ou chez l'autre?

## Autres Méta-Programmes:

**Systèmes de perception:** Système sensoriel utilisé pour capter les informations venant du monde- VAKOG-  
.les cinq sens : Vue, Ouïe, Toucher, Goût, Odorat .

**Systèmes de représentation:** Prédicats. Les mots basés sur l'un ou plusieurs des 5 sens qui reflètent les représentations internes (vakog).

**Positionnement temporel: Dans le temps/** La personne est associée à son expérience, quel que soit le Cadre Temporel (Passé, Présent, Futur).

**A travers le temps:** la personne est dissociée de son expérience quel que soit le cadre Temporel. (Passé, Présent, Futur).

### Découpage : Grand/Petit.

\*Grand/ la personne a une vision globale: elle voit la forêt.

\*Petit/ La personne est attentive aux détails, elle voit les arbres.

### Opérateurs Modaux:

Verbes ou expressions qui indiquent la \*Possibilité ou la \*Nécessité (devoir, falloir, pouvoir,) de tel acte ou de telle action.

### Violation du Méta-Modèle:

Les Sélections, Généralisations, Distorsions repérables dans le langage.

**Nombre d' exemples** nécessaires pour réaliser le test:

Le nombre de fois qu'une expérience doit être répétée pour être considérée « vraie ».

### Hierarchie des critères:

L'organisation hiérarchique des critères d'une personne dans un contexte donné.

### Quelques questions pour faire émerger les Méta-Programmes :

Permet de trier les informations données par *la structure de l'expérience* de notre interlocuteur dans son langage.

Qu'est-ce qui est important pour vous dans ce contexte?

Emergence du critère. Il peut s'accompagner dans la réponse des sélections du Tri Primaire (Pacil).

Pour qui est-ce important?

Soi ? Autre?.

Qu'est-ce qui vous intéresse précisément dans cette situation?

Tri Primaire.

Qu'est-ce qui vous fait faire ce choix?

Opérateurs modaux. Indique si la personne est motivée par des possibilités ou obligations (nécessités) dans sa vie.

Si nous réalisons un projet ensemble, auriez-vous davantage de plaisir à le démarrer ou à le terminer?

Global - Spécifique.

Pouvez-vous me rappeler une situation où vous étiez .(état interne..)

Vérifiez si la personne est associée (elle y est encore) ou dissociée (+ spectateur).

Si nous devons prendre une décision ensemble, devons-nous nous fier à des principes, une logique, ou à nos valeurs personnelles? ...Dissocié – Associé.

Que recherchez-vous dans cette situation?.... Aller vers – Eviter de .

Quel lien voyez-vous entre maintenant et la dernière fois? ....Différence – Similitude.

Avez-vous envie de prendre des risques ou préférez-vous conserver vos habitudes?.... Différence - Similitude..

## **La P.N.L. Au service de l'Accueil dans la relation d'aide.**

Les 3 Règles de la Communication efficace:

1/ Capacité à déterminer clairement ses Objectifs.

Avoir un but clair qui sous-tend ses stratégies de communication.

La façon de rentrer en relation dépend de ce que l'on en attends.

2/ Un sens de l'Observation. Se fier à ce que l'on voit, à ce que l'on entend, ce que l'on ressent.

3/ Flexibilité: Pour s'adapter aux diverses situations de rencontres.

L'observation sensorielle fournit un feed-back. Faire preuve de souplesse.

### **CROYANCES:**

Une croyance est une généralisation qui remplace la Réalité. Les valeurs découlent directement de la croyance, et les critères en représentent les modalités pratiques à satisfaire pour demeurer en accord avec cette croyance.

La Croyance: est importante pour réussir l'Action.

« Je suis la personne la mieux placée pour assurer ce rôle.

La personne accueillie doit être rassurée, ne pas être dérangée?.

La personne a besoin de sécurité, rassurée dans un endroit inconnu?.

La personne doit se sentir acceptée pour créer un contact? . »

### **CRITERES:**

Il est essentiel de connaître les critères de notre interlocuteur si nous cherchons à le convaincre, à lui faire comprendre une information ou le persuader de modifier une de ses attitudes.

Comment je sais que tel critère est respecté? Par le respect de ses équivalences concrètes ou complexes.

Par exemple: Confiance?. Sécurité?. Acceptation?.

Valeurs-Critères( le contact rend possible une bonne relation)

### **EQUIVALENCES COMPLEXES:**

La personne est détendue, accueillie avec un regard apaisé en confiance.

### **STRATEGIES:**

V- K+ -A. Quel est le déclencheur?

Etats internes Disponibilité-Ouverture-Satisfaction. Comportement adapté au sentiment de sécurité.

### **COMPORTEMENTS:**

Quand vous contactez quelqu'un comment vous le faites en termes observables?

Questions : qu'est-ce qui rend possible « le contact »? A quoi prêter attention?

Aller vers . Regard , sourire agréablement surpris, Regard d'amour, de reconnaissance de l'autre?.

Cause-Effet .

Mise en condition en terme perceptuel: elle entend, elle voit, elle ressent. Anticiper les besoins, les attentes, pour s'adapter.

### **STRATEGIES**

S'organisent à partir des critères. Comment évaluer? Qu'est-ce qui est important?

à partir du Vakog /

Ex:A- V- K- .

**ETATS INTERNES:** Si ça marche pas le contact je change, la modalité de contactage/ V.A.K..

## **P.N.L. - BIBLIOGRAPHIE/**

-« **Les Secrets de la Communication** »: Richard Bandler- John Grinder.  
Le Jour Editeur Actu 1982.

-« **Derrière la Magie** ».  
Alain Cayrol – Josiane de St Paul.  
Inter Editions .

-« **Influencer avec Intégrité** ».  
Génie Laborde. Inter Editions.

-« **Comprendre la P.N.L.**..  
Catherine Cudicio  
Les Editions d'Organisation.

-« **La P.N.L. Programmation -neuro- linguistique mémentos.**  
Catherine Cudicio.  
Les Editions d'Oorganisation.

-« **La Programmation -Neuro- Linguistique P.N.L.**  
Alain Cayrol – Patrick Barrère.  
Editions ESF.

-« **La Programmation Neuro Linguistique appliquée à la Négociation** »  
Chantal Selva .Collect. Formation Permanente en Sciences Humaines.

- « **Recruter et être recruter avec la P.N.L.** ».  
Danièle Garibal-Benichou .Les éditions d'Organisation.

—