

# Institut Jean-Pierre Lallemand

## Théorie de la communication

Chapitre 6 – PNL (2<sup>e</sup> partie)

(30 périodes)

Bachelier “Educateur spécialisé”

Niveau I – Approche conceptuelle I

Année académique 2011-2012

Cours de Daniel Cornelis

[dcornelis@skynet.be](mailto:dcornelis@skynet.be)

[www.grhcommunication.info/](http://www.grhcommunication.info/)

Chapitre 6 : La Programmation Neuro Linguistique – 2<sup>e</sup> partie

Cours de Daniel Cornelis – Année académi2ue 2011 - 2012

## Les sept principes de base de la PNL - 1

### ↪ **La carte n'est pas le territoire**

↪ Les mots sont une représentation de la réalité. Ils permettent de RE-présenter la réalité, tout comme une carte peut donner une idée plus au moins précise d'un lieu.


↪ Il importe d'avoir conscience de l'influence de notre langue sur notre perception de la réalité

Chapitre 6 : La Programmation Neuro Linguistique – 2<sup>e</sup> partie

Cours de Daniel Cornelis – Année académi2ue 2011 - 2012



## Les sept principes de base de la PNL - 1

### **La carte n'est pas le territoire**

-  La représentation interne que nous avons d'un événement extérieur est différente de l'événement proprement dit

## Les sept principes de base de la PNL - 2

### **Les ressources sont en soi**

-  Principe qui va de pair avec les potentialités présentes chez chacun
-  Les limites que nous empêchent de réaliser ce que nous voulons sont pour la plupart du temps dans la représentation que nous avons des choses.

## Les sept principes de base de la PNL - 2

- **Les ressources sont en soi**
- Prendre conscience que nous avons à notre disposition un réservoir illimité de ressources.
- De → « **CE N'EST PAS POSSIBLE** »
- A → « **COMMENT EST-CE POSSIBLE ?** »

## Les sept principes de base de la PNL - 3

- **L'erreur est une source d'apprentissage**
- Il n'y a pas d'échec, seulement un feed-back qui permet d'apprendre et de rectifier.
- L'erreur est une étape sur le chemin de la réussite.

## Les sept principes de base de la PNL - 3

### ↪ **L'erreur est une source d'apprentissage**

↪ Face à l'échec, on peut réagir sous l'angle factuel et se poser les questions :

↪ Qu'est-ce que j'ai fait qui a produit ce résultat ?

↪ Qu'est-ce que je pourrai faire à l'avenir pour obtenir un résultat satisfaisant ?

## Les sept principes de base de la PNL - 4

### ↪ **On ne peut pas ne pas communiquer**

↪ Les mots, qu'ils soient pensés, dits, écrits, lu ou entendus, ne sont pas le seul vecteur de communication.

Ils représentent le niveau verbal de la communication.

## Les sept principes de base de la PNL - 4

### ↪ On ne peut pas ne pas communiquer

- ↪ Quand le verbal et le non-verbal sont en désaccord, c'est le non-verbal qui prend le dessus et donne le sens au message, allant jusqu'à vider les mots de leur signification.



## Les sept principes de base de la PNL - 4

### ↪ On ne peut pas ne pas communiquer

- ↪ Nous communiquons de façon consciente, mais également de façon inconsciente
- ↪ La PNL est attentive aux canaux sensoriels utilisés.

## Les sept principes de base de la PNL - 4

↪ **On ne peut pas ne pas communiquer**

↪ **Canaux sensoriels :**

**V : Visuel**  
**A : Auditif**  
**K : Kinesthésique**  
**O : Olfactif**  
**G : Gustatif**

la PNL s'intéresse principalement à ces trois canaux sensoriels

## Les sept principes de base de la PNL - 4

↪ **Les accès oculaires sont des indicateurs du canal sensoriel utilisé**

↪ Les accès oculaires d'un individu permettent à l'observateur extérieur de percevoir comment son interlocuteur construit sa perception de la réalité.  
 Les accès oculaires d'un individu lui sont inconscients.

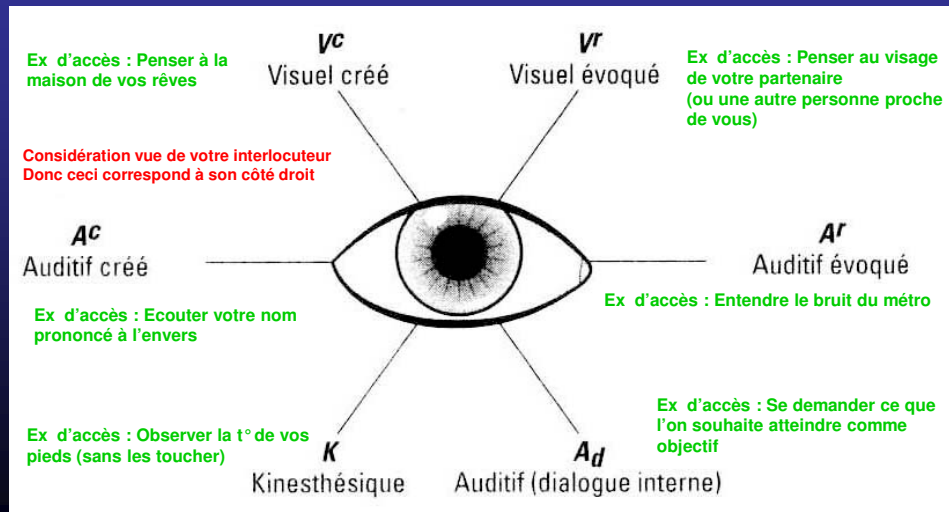
Nous distinguons les accès oculaires dits :

- ↪ visuels > Mvt vers le haut (créé D ou évoqué G)
- ↪ auditifs > Mvt latéraux (créé D ou évoqué G)
- ↪ kinesthésiques > Mvt vers la bas D (témoins d'un ressenti interne)
- ↪ auditif > Mvt vers la bas G (dialogue intérieur)

## Les sept principes de base de la PNL - 4

Côté droit de votre interlocuteur

Côté gauche de votre interlocuteur

Chapitre 6 : La Programmation Neuro Linguistique – 2<sup>e</sup> partie

Cours de Daniel Cornelis – Année académique 2011 - 2012

## Les sept principes de base de la PNL - 4

- **Notions de prédicats**  
(préférences linguistiques – voir tableau en annexe)
- Ensemble des mots (verbes, adverbes, adjectifs, etc...) utilisés par un individu dans son processus de description du sujet.
- Les prédicats sont analysés afin d'identifier le système de représentation utilisé par un individu pour traiter l'information.

Chapitre 6 : La Programmation Neuro Linguistique – 2<sup>e</sup> partie

Cours de Daniel Cornelis – Année académique 2011 - 2012

## Les sept principes de base de la PNL - 5

- **La relation prime sur l'échange d'information**
- La communication a une dimension informationnelle et une dimension relationnelle

## Les sept principes de base de la PNL - 5

- **La relation prime sur l'échange d'information**
- L'information est liée au verbal et véhiculée par les mots utilisés
- La relation passe davantage par le para verbal et le non-verbal

## Les sept principes de base de la PNL - 5

### ↪ **La relation prime sur l'échange d'information**

↪ L'échange d'information ne peut se faire de façon optimale que, si au préalable, on prend le temps de créer le rapport, d'établir la relation, en s'intéressant à l'autre.

## Les sept principes de base de la PNL - 6

### ↪ **L'attitude « GAGNANT / GAGNANT » facilite les relations humaines**

↪ L'attitude « Gagnant / Perdant » peut prendre diverses formes négatives :

- Se croire / inférieur aux autres ;
- Ne pas tenir compte des autres, n'être centré que sur soi ;
- Prendre soin de s'oublier et se centrer exclusivement sur les autres ;
- Nourrir une vision guerrière des relations humaines (« je dois forcément sortir vainqueur et l'autre vaincu »)

## Les sept principes de base de la PNL - 6

- **L'attitude « GAGNANT / GAGNANT » facilite les relations humaines**
- L'attitude « Gagnant / Gagnant » se nourrit de valeurs humaines telles que la bienveillance, la confiance, le respect et l'ouverture et passe par l'écoute et la communication que l'on donne/pratique

## Les sept principes de base de la PNL - 7

- **Tout comportement a une fonction positive**
- Ce principe consiste à considérer les comportements d'autrui et de soi-même d'un œil bienveillant, en recherchant la bonne intention qui se cache derrière le comportement « négatif »

## Les sept principes de base de la PNL - 7

### ↳ **Tout comportement a une fonction positive**

↳ Assimiler un individu à ses comportements limitants c'est l'enfermer dans un mauvais rôle. Voir l'intention positive derrière le comportement limitant, c'est ouvrir une voie pour trouver d'autres comportements plus adaptés (exemple de l'élève qui perturbe l'ordre en classe).

## Les principes de base de la PNL

### ↳ **Les sept principes de base de la PNL passe par les canaux de la communication**

- La carte n'est pas le territoire
- Les ressources sont en soi
- L'erreur est une source d'apprentissage
- On ne peut pas ne pas communiquer
- La relation prime sur l'échange d'information
- L'attitude « GAGNANT / GAGNANT » facilite les relations humaines
- Tout comportement a une fonction positive

## Les techniques de PNL

### ↪ La synchronisation

- ↪ La synchronisation est la faculté de se mettre en phase avec l'interlocuteur, de créer un rapport humain de confiance.

## Les techniques de PNL

### ↪ La synchronisation

- ↪ Le but de la synchronisation n'est pas de devenir l'autre en s'oubliant soi-même. C'est de faire un pas vers l'autre pour lui montrer qu'on a envie de le comprendre et de communiquer avec lui, tout en restant soi-même

## Les techniques de PNL

### ↪ La synchronisation

- ↪ Synchronisation verbale
- ↪ Synchronisation non-verbale
- ↪ Synchronisation para-verbale

## Les techniques de PNL

### ↪ La synchronisation

- ↪ La synchronisation mène sur le chemin de la bienveillance, du respect, de la flexibilité, de la tolérance et de l'ouverture pour déboucher sur la communication positive

## Les techniques de PNL

↪ **Le métamodèle** > identifie des catégories de structures de langage

↪ Lorsque nous parlons, nous utilisons trois processus clés liés au langage :

↪ Nous filtrons ce que nous percevons au travers de trois filtres

- L'omission
- La généralisation
- La distorsion

**Dans les trois cas de figure, les techniques de feedback et d'écoute active permettront de clarifier les intentions de communication.**

## Les techniques de PNL

↪ **Le métamodèle**

↪ **L'omission**

C'est le fait dans la communication d'ignorer certaines informations.

L'inconvénient c'est de faire l'impasse sur les informations primordiales non-dites.

- L'omission de compléments > « *Je suis déçu* » > *A propos de quoi ?*
- L'omission du comparatif > « *Les chiens sont plus faciles à éduquer* » > *Plus facile à éduquer que quoi ?*
- L'omission de référence > « *On m'a dit de faire...* » > *Qui a dit quoi ?*
- Le mot (l'expression) vague > « *Il a progressé* » > *Qu'est-ce que tu entends par cela ?*

## Les techniques de PNL

### Le métamodèle

#### La généralisation

C'est le fait de regrouper un type d'attitudes, de croyances et/ou d'évaluations sous une description globalisante (ex classiques du sexisme et âgisme)

- Les mots généralisants > « *Il réagit toujours comme ça* » > *N'a-t-il jamais réagi autrement ?*
- La raison de nécessité > « *Il faut impérativement répondre à un mail* » > *Que se passerait-il si on ne le faisait pas ?*
- L'impossibilité > « *Je ne peux pas y arriver* » > *Qu'est-ce qui t'en empêche ?*
- Les jugements universels > « *C'est bien de manger avec une fourchette* » > *Qui décrète ça ?*

## Les techniques de PNL

### Le métamodèle

#### La distorsion

Le filtre de la distorsion conduit à déformer ce que nous percevons, pour nous le représenter d'une façon plus conforme par exemple à nos croyances.

Le mécanisme de distorsion nous amène à interpréter ce que nous croyons que l'autre pense à partir d'éléments subjectifs que nous qualifions bien entendu d'objectifs (lecture de pensée)

- Equivalence complexe > « *Avec un nom comme celui-là, il doit avoir du succès.* » > *En quoi, le fait de porter un nom garanti qu'il ai du succès ?*
- Divination > « *Tu vas aimer cela* » > *Comment tu le sais ?*
- Relation de cause à effet > « *Je l'ai fait se sentir mal* » > *Comment avez-vous fait exactement ?*