



La programmation neurolinguistique

... FAIRE DÉCOUVRIR AU CLIENT LES MOYENS DONT IL DISPOSE POUR RÉALISER SON OBJECTIF

La définition de la programmation neurolinguistique (PNL) comme une « *nouvelle technologie d'éducation du cerveau, d'apprentissage, de contrôle de soi et d'efficacité relationnelle avec son environnement* » place cette méthode dans le domaine du développement personnel et celui de la rééducation psychologique¹.

Créée par R. Bandler et J. Grinder dans les années 1970 aux États-Unis, la PNL provient de leurs recherches de modélisation de la communication, de l'apprentissage et du changement. Elle apporte à l'être humain la possibilité d'avoir accès à toutes ses ressources mentales, physiques, affectives, cognitives, de manière pragmatique et cohérente, dans le but de réaliser ses potentiels ou de rétablir son équilibre psychologique et relationnel.

La PNL ne fixe pas le cadre extérieur et l'aménagement des lieux de l'entretien. Il est possible de conduire un entretien avec une ou plusieurs personnes selon le problème posé et ceux qui souhaitent contribuer à sa solution. Les règles sont les mêmes.

Le *rapport*² que le praticien doit conserver avec le client est par contre un facteur primordial. La *calibration* et la *synchronisation* sont des techniques de base de la PNL permettant à quiconque a besoin de bien communiquer ou de conduire une interaction avec pertinence de savoir établir le *rapport*.

Ce dernier facilite une relation de qualité entre le praticien et son client. Il crée aussi un équilibre dynamique entre le praticien, « expert consulté », et le client, « expert consultant », ce dernier étant toujours le seul à pouvoir juger de ce qui est bon pour lui.

Trois phases

1. *Que veut le client ? Comment vit-il son problème ?*

Il s'agit tout d'abord d'analyser la problématique qui amène un client à consulter et de l'aider à définir quel est son but, son *objectif*, son *état désiré*. Un questionnement spécifique PNL permet de comprendre comment le problème est vécu et quelle sera la preuve qu'il est résolu - *procédure d'objectif, niveaux logiques*.

Plusieurs entretiens peuvent être nécessaires pour parvenir à une formulation *d'objectif* répondant à des critères précis afin de vérifier la congruence de la personne par rapport au but qu'elle souhaite atteindre. Cette phase permet au client de se centrer sur la construction d'une solution valable pour lui, et au praticien d'avoir des éléments pour déterminer son intervention.

Parfois, cette phase est suffisante pour que le client atteigne son *objectif*, parce qu'il en obtient une vision plus claire et globale, mieux appréhendée et structurée. Il trouve alors par lui-même les moyens de parvenir à le réaliser. Mais si ce genre de « miracle » peut impressionner, il ne résume pas le travail quotidien du praticien en PNL.

2. *Quelles ressources a le client ?*

Une autre caractéristique de la PNL, ce sont les techniques pour faire découvrir au client les moyens dont il dispose pour atteindre son *objectif* et qu'on nomme des « ressources ». On englobe sous ce terme des capacités, états internes, qualités, critères et comportements qu'il a déjà manifestés et utilisés dans d'autres circonstances mais qui lui font défaut aujourd'hui ou qu'il souhaite acquérir. Les ressources constituent des atouts que le praticien va réactiver et transférer vers la situation présente, si le client les estime valables.

Nous étudions également quels empêchements, obstacles, blocages sont perçus et exprimés par le client pour mettre en oeuvre ses ressources. Là encore, les *niveaux logiques* impliqués sont un guide pour le praticien dans le choix de son intervention ultérieure.

3. *Que faut-il modifier ?*

Munis de l'objectif, des ressources et des obstacles à dépasser, il reste à susciter le changement minimum et *écologique* qui conduira au succès maximum, c'est à dire à ce que le client obtienne en un minimum de temps, avec peu de souffrance et des bénéfices durables, le résultat tangible qu'il a défini.

Dans cette troisième phase, le praticien va opérer les « transferts de ressources » permettant au client d'utiliser ses compétences personnelles de façon nouvelle et d'y avoir accès spontanément chaque fois qu'il en aura besoin. Les empêchements et blocages, expressions de limitations conscientes ou inconscientes, sont travaillés et modifiés en vue de l'*objectif* poursuivi. Cette nouvelle configuration amènera plus de souplesse à la personne pour les réajustements futurs que son évolution nécessitera.

L'entretien de « coaching »

Le client a un *objectif* déjà bien formulé, exprimé avec clarté et conviction; il cherche surtout à mettre toutes les chances de son côté pour l'atteindre et sait déjà quels blocages il risque de rencontrer. On amène alors le client à se projeter avec le plus de réalisme possible dans un « espace solution » où se trouvent réunis tous les éléments objectifs et subjectifs du but déjà atteint. Puis, le praticien aide le client à avoir accès à ses ressources personnelles plus aisément et lève les limitations pressenties. Ce client-là ne souffre pas de conflit intrapsychique, ne présente pas de rigidité excessive, il est conscient de s'engager dans une évolution et il comprend rapidement les mécanismes psychologiques mis en oeuvre. Il demande seulement qu'on l'aide à réaliser ce qui, à ce moment-là, est important dans sa vie. Cinq entretiens au maximum sont alors nécessaires.

L'entretien thérapeutique

Déprime, mal-être, stress intense, difficultés multiples ressenties et vécues dans différentes circonstances, séparation ou deuil, comportements ou émotions récurrents jugés non satisfaisants par le client, etc. Dans tous ces cas, c'est d'abord une souffrance consciente qui est exprimée ; la demande est de « guérir ».

Dans un premier temps, on va chercher et renforcer les ressources existantes afin d'aider la personne à recouvrer un état psychologique favorisant l'expression de son vouloir personnel et l'incitant à restaurer son autonomie et sa responsabilité. Le questionnement et l'observation attentive de ses émotions, réactions ou comportements, guidé par le praticien, va peu à peu l'amener à ressentir et percevoir des aspects jusque-là peu conscients et à s'approprier son expérience de façon différente. Le praticien « répare » en quelque sorte les fonctions blessées ou défaillantes, mais engage son client à définir lui-même ce qu'il souhaite, désire et veut améliorer dans sa vie, qu'il s'agisse de ses états émotionnels, de ses comportements ou de sa relation aux autres. Le rôle du praticien consiste toujours à faire émerger ce que le client estime le mieux pour lui actuellement.

Quand un premier *objectif* est atteint, la personne aspire parfois à poursuivre un processus de transformation dont elle a éprouvé le résultat positif sur le problème initial. Elle s'engage alors dans un objectif plus tourné vers la découverte de sa vérité, son mieux-être et le développement de ses potentiels. Selon les problématiques des clients – et la compétence du praticien –, ce type d'entretiens requiert au moins quatre séances pour une amélioration psychique et sociale, mais peut en compter jusqu'à vingt ou trente. L'important reste de respecter ce que souhaite le client et de ne pas précéder sa demande, ce qui n'exclut pas de l'aider à ouvrir des Portes.

Sylvette Guittet

1. Kuperniak G., 1999, « Etre psychothérapeute aujourd'hui », *Métaphore*, 28/29.

2. Les mots en italique renvoient aux définitions suivantes :

Calibration : observation fine de signes extérieurs associés à des expériences internes.

Évaluation de l'écologie : analyse de l'impact de l'objectif sur la vie de la personne et celle des autres (avantages et inconvénients).

État désiré : sentiments et sensations que la personne souhaite éprouver quand son objectif sera réalisé.

Niveaux logiques d'organisation de la personnalité : environnements, comportements, capacités, croyances et valeurs, identité, mission.

Procédure d'objectif : explicitation précise et détaillée (cinq conditions au moins à satisfaire) de l'*état désiré* par la personne dans le futur projeté.

Établir le rapport : se mettre « en phase » avec l'autre, en se centrant sur lui, en reformulant avec précision ce qu'il dit et en harmonisant son propre comportement verbal et non verbal au sien.

Synchroniser ou s'harmoniser à l'autre : adopter une série de « comportements-reflets » analogues aux siens (posture, gestes significatifs, caractéristiques vocales, etc.) de manière à ce qu'il se sente reconnu et respecté dans sa façon d'être.

BIBLIOGRAPHIE

- Bandler R., Grinder J., 1982, *Les secrets de la communication*, Le Jour, Montréal.
Bandler R., 1990, *Un cerveau pour changer*, Interéditions.
Esser M., 1990, *La PNL en perspective*, Labor.
De Lassus R., 1996, *Efficace et épanoui par la PNL*, Marabout.