

Université Chouaib Doukkali
Faculté Polydisciplinaire d'El Jadida

Option : Gestion des ressources humaines

Niveau : 3^{ème} année

Exposé sous le thème :

La programmation neuro linguistique

Année universitaire

2010 /2011

Sommaire

Introduction	3
I- Aperçu sur la PNL	2
1- Définition de la PNL	4
2- Fondateurs de la PNL	4
II- Les outils de la PNL	5
1- Les principes	5
2- Les techniques de la PNL	6
III- Les domaines d'application	10
1- Au niveau personnel	10
2- Au niveau professionnel	10
Conclusion	12
Bibliographie	13

Introduction

L'Homme est la ressource la plus importante dans l'entreprise, ainsi il faut bénéficier de toutes les techniques et les sciences pour la bien gérer et pour assurer sa rentabilité. Plusieurs méthodes sont inventées pour intervenir dans La GRH.

Dans les années 70, deux psychologues se sont rencontrés et ont fait naissance à une nouvelle science qui va par la suite, être l'une des plus importantes dans le domaine des ressources humaines. Le premier était John Grinder , neuro linguiste et le deuxième était Richard Bandler, mathématicien.

Ils ont uni leurs efforts et ont synthétisé leurs informations, pour trouver des facteurs de réussite dans la vie humaine, le résultat de ce travail était la naissance de la programmation neuro linguistique.

Alors, qu'est que la PNL ? Quels sont ses buts, ses principes

I- Aperçu sur la PNL

1- Définition de la PNL :

La PNL fait partie des approches comportementalistes des rapports humains. Elle vise à améliorer la communication personnelle et interpersonnelle. Elle repose sur l'étude des comportements, des gestes et des paroles qui sont représentatifs de la pensée et de la personnalité. Dès lors, leur analyse, aide à la compréhension de la personnalité et peut aider pour améliorer la communication et le bien être.

Terminologie :

- **Programmation** : Depuis notre naissance, nous créons et développons inconsciemment des automatismes comportementaux (comme des programmes informatiques) et dans un contexte donné nous reproduisons des comportements répétitifs.
- **Neuro** : Notre comportement repose sur une perception et une programmation neuronale.
- **Linguistique** : Nous exprimons par la parole et par nos gestes, notre personnalité.

2- Les fondateurs de la PNL :

a. Richard BANDLER (1949 - ...) : Mathématicien et informaticien formé à la philosophie. Il s'oriente ensuite vers la recherche en psychologie à l'université de Santa-Cruz. Ouvrage clé : « Un cerveau pour changer » (1990) .

b. John GRINDER (1940-...) : Linguiste et professeur de l'université de Santa Cruz il a encadré la thèse de doctorat de Richard Bandler.

c. Robert DILTS (1955-...) : Assistant de GRINDER et BANDLER. Il a travaillé sur l'épistémologie et les relations entre la PNL et neurophysiologie.

II- Les outils de la PNL

1- Les hypothèses :

La PNL repose sur quatorze affirmations qui ont pour origine les observations réalisées par Grinder et Bandler. Nous allons exposer les sept principaux. Ils constituent l'ossature autour de laquelle la communication pourra se développer :

➤ « **La Carte n'est pas le territoire qu'elle représente** » : Notre perception du monde (carte) est subjective et correspond partiellement à la réalité (Territoire). Notre perception résulte de nos « filtres », de nos « croyances », et de nos « sens ». Inversement l'autre se présente à nous avec aussi ses « filtres », ses « croyances », ce qu'il a envie de nous montrer, ce qu'il connaît ou pas de lui... Dès lors il y a autant de perceptions de la réalité qu'il y a d'individus et il faut se garder d'enfermer l'autre dans notre réalité.

➤ . « **Le rapport consiste à rencontrer l'autre dans son modèle du monde** » Le rapport à l'autre impose une volonté de comprendre et de s'adapter à sa représentation du monde.

➤ « **Tout comportement est généré par une intention positive** » : Influencé par les travaux de Maslow sur la hiérarchie des besoins la PNL postule que nos actes résultent toujours d'une intention positive destinée à satisfaire nos besoins fondamentaux.

➤ « **Il n'est pas possible de ne pas communiquer** » : La communication est à la fois **verbale** et **non-verbale** et refuser de communiquer avec quelqu'un est aussi une communication. La PNL accorde une importance particulière au verbal qui laisse transparaître nos fonctionnements, nos pensées... et au non verbal qui donne accès à des informations conscientes et inconscientes.

➤ « **Il n'y a pas d'échec, seulement de l'information en retour (feedback)** » : tout réussite et tout échec nous procure une information et une expérience que nous utiliserons ultérieurement pour progresser.

➤ « **Le sens de la communication réside dans la réponse reçue** » : Quelles que soient l'intention et les sentiments dans la communication, elles n'ont de valeur que dans la réponse que l'autre nous envoie.

➤ « **Chaque personne possède en elle les ressources pour réaliser ses propres changements** » : En conséquence, aider une personne en difficulté consiste moins à lui donner des solutions qu'à l'aider à trouver ses propres solutions. Il peut toutefois être nécessaire d'organiser ces ressources potentielles pour qu'elles deviennent opérationnelles.

2- Les techniques de la PNL :

a. Le calibrage :

Il consiste à identifier chez son interlocuteur, les indicateurs du comportement, (attitude, langage, éléments verbaux et non verbaux) susceptibles de nous révéler sa sensibilité, sa personnalité, ses sentiments, ses pensées, ses croyances, ses valeurs. Plusieurs outils peuvent nous aider dans cette tâche : Les prédicats, le vocabulaire, les comportements, les mouvements des yeux.

a. Les prédicats : VAKOG

Chaque individu est différent des autres dans sa sensibilité des choses, certains sont plus sensibles à ce qu'ils voient, d'autres à ce qu'ils écoutent...

Cette sensibilité est appelée encore **prédictat**. On distingue 5 grands prédicats : **Visuel, Auditif, Kinesthésique, Olfactif, Gustatif**.

b. Le vocabulaire :

Les mots, les expressions verbales et globalement le langage révèlent le prédicat dominant d'une personne. Les personnes visuelles utilisent plutôt des adjectifs, des verbes, des expressions visuelles, les auditifs utilisent un registre qui renvoie à un univers sonore et les kinesthésiques à un univers tactile.

c. Les mouvements des yeux :

L'observation des mouvements des yeux peut nous aider à connaître les processus de pensée de notre interlocuteur et son registre sensoriel V.A.K.O.G Globalement, les yeux vers le haut renvoient à un travail visuel, à l'horizontal à un travail auditif, vers le bas à un travail intégrant une émotion ou une sensation corporelle.

b. La synchronisation :

La synchronisation consiste à harmoniser sa communication à celle de son interlocuteur par le langage et le comportement. Elle est réalisée :

- En s'adaptant à ses valeurs en utilisant un langage verbal et non verbal harmonisé ou proche du sien,
- En accordant autant d'importance à la façon de dire et de faire les choses qu'à ce qui est dit.

a. La synchronisation non verbale :

Elle consiste, en observant les éléments non verbaux de la communication de l'interlocuteur, à les reproduire de façon intelligente -- sans imitation et sans volonté de manipulation -- afin de créer une harmonie favorable au développement d'une relation de confiance. (Attention de ne pas en faire trop et de ne pas donner à l'autre le sentiment d'être mimé ou grimé).

La synchronisation concerne : la posture ; les mouvements du corps ; les expressions du visage ; le ton et le rythme de la voix ; la façon de respirer, le partage de vécu etc.

Cette attitude positive à l'égard de l'interlocuteur sera ressentie, consciemment ou inconsciemment, par ce dernier qui en ressentira une sympathie et un accord grandissant à votre égard.

Lorsque la synchronisation est suffisamment importante, il est possible en modifiant peu à peu des éléments de la synchronisation d'induire des changements chez votre interlocuteur.

b. La synchronisation verbale :

La technique est comparable à celle de la synchronisation non verbale.

Elle consiste

- A adapter son registre verbal à celui à son interlocuteur en utilisant ses structures et tournures de phrases et en utilisant des mots ou des expressions propres au registre sensoriel de son interlocuteur.
- A monter à l'autre la qualité de notre écoute par la reformulation qui permet de s'assurer que l'on a bien compris. Exemple : « Si j'ai bien compris, tu penses que..., Si je te comprends bien, tu veux dire que... »

c. L'ancrage :

Une image, une odeur, un geste, un mot peut réveiller des souvenirs, provoquer des émotions, des sentiments, des réactions, des comportements. Le stimulus initial (la photo, l'odeur etc.) fonctionne comme une ancre pour celui qui se souvient, en s'accrochant à un endroit précis de sa mémoire.

Nous avons tous des ancrages qui provoquent des états internes (joie, tristesse, motivation, conviction...). Ce sont des réactions quasi pavloviennes à une stimulation.

L'ancrage en PNL, consiste à utiliser un code (image, son, geste, contact odeur...) destiné à susciter chez l'autre une réaction inconsciente et automatique qui peut être positive ou négative. A chaque fois que le stimulus (l'ancre) se produit, il génère la même réaction. Dès

lors, il peut être un puissant moyen de mobilisation chez l'interlocuteur, de ressources internes destinées à susciter des réactions appropriées.

Un ancrage peut être :

- auditif : une expression, un mot, un ton, un rythme ou une intensité de la voix inhabituelles,
- visuel : une image, un geste, un lieu,
- kinesthésique : un contact, une odeur.
- Pour être efficace, l'ancrage doit utiliser le prédicat de l'interlocuteur (Si la personne est visuelle, l'ancre doit être visuelle etc.), Il existe deux types d'ancres :
 - Les ancres positives provoquent des états internes positifs (concentration, efficacité, dynamisme, confiance, calme, confiance...),
 - Les ancres négatives provoquent des états internes négatifs (peur, doute, incompréhension...).

d. Le recadrage :

Tout homme possède ses propres limites et souhaite un jour ou l'autre les surmonter. La PNL postule que toute personne possède en elle, consciemment ou inconsciemment les ressources pour les dépasser. Le travail par la PNL permet :

- d'identifier les limites et difficultés puis d'étudier les raisons comportementales et psychologiques de ces problèmes de communication,
- de trouver les ressources, pour les développer et les utiliser ;

Cette démarche doit permettre de dépasser ses limitations fonctionnelles personnelles et d'élargir son répertoire de comportements afin d'avoir un éventail de choix plus important. Cette démarche générale impose de travailler sur trois niveaux : sur les croyances et les présupposés ; sur les objectifs ; sur les méta-programmes.

a. Les croyances et les présupposés :

Nos croyances et nos présupposés sur nous-mêmes, sur les autres et sur tout ce qui nous entoure peuvent être un frein à notre communication et à notre relation interpersonnelle.

b. Les objectifs :

Nous avons tous des limites. Parfois ces dernières nous frustrant et nous donnent envie de les dépasser. Ses limites sont en général perçues de façons négatives, avec une certaine fatalité. La PNL propose de transformer ces limites en objectifs à atteindre. Ce changement de perception nous fait passer du statut de personne passive et victime, au statut de personne

active et combattante. Cette condition n'est pas suffisante pour réaliser le changement, mais il en est la première étape.

Le travail sur les objectifs est une notion clé du changement et du progrès par la PNL.

c. Les méta-programmes :

Souvent les personnes confrontées à une situation ont « la tête dans le guidon » ce qui les empêche d'analyser et de comprendre ce qui se passe et les événements qui s'enchaînent. La PNL propose de devenir spectateur d'une situation en prenant un regard « méta » (= extérieur), de se dissocier pour se voir et s'entendre comme le ferait un observateur extérieur. Cette technique permet de prendre de la distance avec soi-même et avec une situation et de réaliser une autoanalyse de son comportement par un travail d'introspection qui doit être positif.

La position méta peut être mise en œuvre

- à priori pour s'entraîner ou préparer une action. (Les sportifs utilisent de plus en plus la visualisation méta pour préparer une course par exemple. Il est fréquent de voir les skieurs se préparer à une descente en visualisant avant le départ chaque virage et enchainant jusqu'à l'arrivée. Il en est de même pour le saut en hauteur etc.)

- en temps réel pour s'auto corriger au cours d'une action. Mais ce travail est délicat, car mené de façon négative elle peut se retourner contre la personne et lui faire perdre ses moyens. Par conséquent elle doit être réalisée de façon positive, pour améliorer en direct le déroulement de l'action.

- à postériori pour comprendre ce qui s'est passé, revoir et analyser les causes d'une situation, d'un événement ; comprendre son déroulement ; analyser son ressenti et ses émotions ; se projeter dans l'avenir pour voir comment on la revivrait et pour éventuellement se corriger.

III- Domaines d'application de la PNL

1- Domaines d'application :

A Qui s'adresse la PNL ? Et Qu'els sont ses champs d'application ?

La PNL recouvre deux champs d'application étroitement liés qui sont : La réalisation de soi (développent personnel) et compétences professionnelles.

1- Sur un plan personnel :

La réalisation de soi (développement personnel). La PNL nous enseigne comment utiliser le langage du cerveau afin de réaliser nos attentes spécifiques ou nos désirs de façon concrète et permet à chacune de s'épanouir et de se réaliser dans tout domaine choisi, dans le respect des autres et de soi.

La PNL sera donc utile à toute personne désireuse d'améliorer sa relation à elle-même et aux autres, de développer ses capacités à communiquer et/ou se libérer des blocages qui limitent sa vie. Augmenter aussi au maximum ses potentialités et découvrir les possibilités de l'être humain d'atteindre l'excellence.

2- Sur un plan professionnel :

Tous les modèles et techniques s'adressent à tous ceux qui travaillent en entreprise et qui occupent une fonction dans laquelle la communication, l'écoute, l'organisation et le changement tiennent une place importante :

a- **Les entreprises :** Le monde de l'entreprise, des organisations, des affaires explorent l'intérêt de la PNL pour motiver, poser des objectifs, négocier les changements, résoudre des conflits et développer le potentiel des ressources humaines.

La PNL trouve encore de nombreuses applications dans le domaine de la vente, de l'évaluation des compétences, du recrutement, du coaching, de l'animation de réunions, de l'identité d'entreprise, de la formation, de la conduite d'entretien et des négociations. De plus elle se révèle utile pour des études et conseils aux entreprises.

Les consultants et les formateurs: Les enseignants, les éducateurs, les formateurs et les pédagogues intègrent la PNL pour faire face à des situations de communication difficiles et comme un moyen pédagogique puissant pour "apprendre à apprendre", que ce soit pour enseigner aux enfants ou aux adultes.

- Les professionnels de la relation d'aide : Psychothérapeutes, psychologues, assistantes sociales, infirmières, etc...
- Les professionnels de la santé : médecins, dentistes, etc....
- Les professionnels paramédicaux.

Enfin on peut dire que la PNL nécessite de déterminer des buts dans la vie :

Laissez-moi vous posez des questions:

- Avez-vous le droit de choisir votre nom?
- Et à propos de ton âge?
- Donc, bien sur vous avez choisir votre adresse?
- Et le numéro de votre portable?

Aucune chose?!!!! Mais mon but c'est la mien vous ne pouvez pas m'interdire.

Petite histoire :

La mère : j'ai un problème avec mon fils, il ne veux pas se lever tôt.

Le docteur : il y a un bateau qui va faire une tour mondial tu veux participer ?

Le fils : quand ?

Le docteur : 4 heurs du matin.

Le fils : je suis près.

D'après cette petite histoire on voie que les buts se sont les moteurs de l'énergie qui nous donne l'espoir de vivre et d'affronter les défaites.

Conclusion

Vous savez que jusqu'à l'âge de 7 ans 90% de nos croyances et valeurs sont construites.

Vous savez que la vitesse de la pensée est plus que la vitesse de la lumière plus que 300.000 km/s.

Vous savez que la vitesse de transmettre les ordres, les informations du conscient à l'inconscient est : 853.000.000 Km/s.

Vous savez que le conscient peut capter 7 informations +/- 2 par seconde.

Vous savez que l'inconscient peut capter 2 milliards d'informations par seconde.

Vous savez qu'avec l'énergie d'un être humain on peut générer de l'électricité à un pays durant une semaine.

Vous savez que.....nous nous savons rien.

Donc, maintenant vous savez que vous avez un esprit inconscient extraordinaire, le PC le plus performant du monde, profitez-le

Bibliographie

- LA PNL Françoise Wybrecht – Coaching et Formations
- La programmation neuro linguistique C. Terrier

