

**Catherine Cudicio**

# **La PNL**

**Huitième tirage 2010**

**EYROLLES**

The logo for EYROLLES features the word "EYROLLES" in a bold, sans-serif font. Below the text is a horizontal line with a small grey circle centered underneath it.

## Table des matières

Sommaire .....	5
Avant-propos .....	7
La liberté de choisir sa vie .....	7
Comment utiliser l'ouvrage ? .....	8
À lire avant de commencer !	
Une définition précise de la PNL .....	9
Un peu d'histoire .....	10
Les points de départ .....	11
<b>Chapitre 1 : Un monde sensoriel : le VAK .....</b>	<b>19</b>
La carte n'est pas le territoire .....	21
Ne confondez pas la carte avec le territoire ! .....	21
La notion de choix .....	26
L'outil de base : la perception sensorielle .....	27
Les systèmes de représentation sensorielle .....	29
Comment faire pour identifier la dominante sensorielle ? .....	30
Les clés d'accès visuelles : les messages du regard .....	33
Observer les stratégies .....	38
Le calibrage .....	42
<b>Chapitre 2 : Entrer facilement en relation .....</b>	<b>47</b>
Prendre contact, établir le rapport .....	49

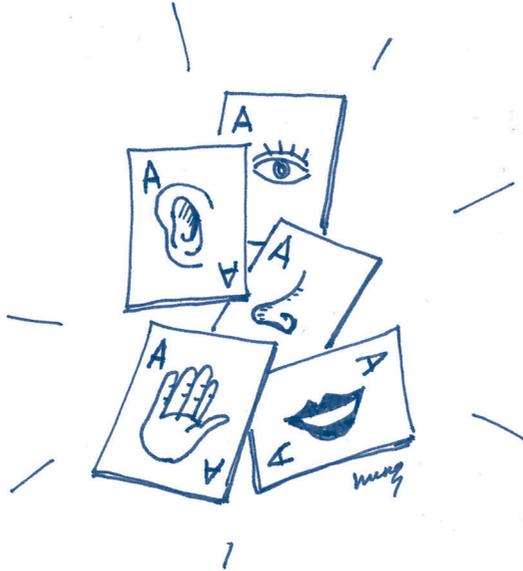
Trouver sa place : la distance conversationnelle .....	52
Se mettre en phase : le mimétisme comportemental .....	56
Refléter la posture .....	56
Refléter les gestes .....	57
S'accorder au rythme de la respiration .....	59
S'accorder à la qualité de la voix .....	59
S'accorder au registre sensoriel .....	60
<b>Chapitre 3 : Savoir exprimer ce que l'on veut .....</b>	<b>67</b>
Les objectifs .....	69
Fournir des réponses affirmatives .....	72
Préférer les réponses exprimées en termes descriptifs .....	73
Quelques questions supplémentaires en cas de doute ! .....	75
Conditions de faisabilité .....	75
Les conditions d'« écologie » .....	76
Du vécu à sa représentation : les universels de modelage de l'expérience .....	80
Les questions qui vont droit au but : le métamodèle pour le langage ...	85
Élucider le non-dit : les omissions .....	87
Les omissions simples liées au verbe .....	87
Les omissions simples par comparaison .....	89
Les omissions complexes liées aux opérateurs modaux de possibilité .....	90
Les omissions complexes liées aux opérateurs modaux de nécessité .....	91
Des raccourcis trop faciles : les généralisations .....	93
Les mots sans index de référence .....	93
Les quantifieurs universels .....	95
Les affirmations d'origine inconnue .....	96
Transformer les faits avec les distorsions .....	98
Les nominalisations .....	98
La divination .....	100
Les relations de cause à effet .....	102

<b>Chapitre 4 : Être authentique pour être efficace</b> .....	<b>109</b>
La congruence et les incongruences .....	111
Que faire ? .....	114
Détecter les incongruences .....	114
Être congruent .....	115
Les équivalences complexes ou comportementales .....	116
L'état de ressource .....	119
L'ancrage .....	121
Être efficace dans la relation d'aide .....	127
Être centré sur soi .....	128
Déplacer ses références .....	129
Permuter ses références .....	129
Organisation simultanée de l'attention .....	130
<b>Chapitre 5 : Les moyens de l'influence</b> .....	<b>133</b>
Découvrir ses critères et ceux des autres .....	135
Les croyances et les valeurs .....	144
Les présupposés .....	150
Utiliser les présupposés .....	152
<b>Chapitre 6 : Visualiser pour réaliser</b> .....	<b>155</b>
Nos images mentales à la loupe : les sous-modalités sensorielles ...	159
Les sous-modalités visuelles .....	160
Les sous-modalités auditives .....	162
Les sous-modalités kinesthésiques .....	164
Visualiser un objectif .....	166
Utiliser une forme affirmative .....	166
Utiliser des termes descriptifs .....	167
Les conditions de faisabilité .....	168
L'écologie de l'objectif .....	169
Changer les sous-modalités d'une image .....	170
Changer une image négative .....	170
Faire évoluer un blocage .....	172

<b>Chapitre 7 : Changer les problèmes en solutions</b> .....	175
L'état présent et l'état désiré .....	177
Recadrer une difficulté .....	178
Changer le point de vue d'un problème .....	183
Reconstruire sa perception d'un événement passé .....	187
<b>Annexes</b> .....	191
Lexique .....	193
Bibliographie .....	199
Index des exercices .....	203

Chapitre 1

# Un monde sensoriel : le VAK



Les représentations sensorielles sont à la PNL ce que l'eau est au poisson ! En effet, tout commence par les sens... Dans ce chapitre, vous allez découvrir votre préférence sensorielle, comment l'utiliser et comment identifier celle des autres.

## La carte n'est pas le territoire

Ne confondez pas la carte avec le territoire !

Le présumé présenté plus haut (voir page 16) signifie que nous n'agissons pas directement sur la réalité, mais sur une représentation de celle-ci : notre carte du monde. Cette représentation diffère de la réalité à la manière d'un reflet de celle-ci, qui rappelle le mythe de la caverne de Platon. Ce philosophe, qui vécut à Athènes de 427 à 347 av. J.-C., expliquait que nous étions comme des prisonniers au fond d'une caverne : incapables de voir le monde extérieur dans sa réalité, nous n'en percevions que les ombres et celles-ci nous tenaient lieu de réalité ! Cette métaphore permet d'expliquer deux points essentiels : notre perception

sensorielle nous fournit des informations seulement partielles dont nous nous servons pour élaborer notre représentation du monde.

Notre carte de la réalité diffère non seulement de ce qu'elle représente, mais encore plus de celle des autres. C'est pourquoi nous avons le sentiment qu'il est très difficile de communiquer avec certaines personnes.

Quand il y a un partage (culture, génération, métier, goûts, expériences, intérêts), il est plus facile de trouver des points communs entre les cartes, mais il y a parfois des abîmes entre celles-ci : le même événement peut être compris et vécu de façon complètement opposée. Voici un exemple pris dans la vie quotidienne.

### ▶▶▶ **À chacun sa carte de la réalité**

*Sébastien adore le marché du samedi, c'est une sorte de rituel du week-end. Il prend le temps de choisir, de bavarder avec des voisins, d'échanger parfois des recettes. Marine a horreur de cela, elle trouve que c'est du temps perdu. Quand elle fait les courses, elle essaie d'aller très vite, en oublie les trois quarts, ce qui augmente encore sa mauvaise humeur.*

#### **Différents vécus du même événement**

**SOLO**

Cherchez un exemple d'expérience de la vie quotidienne que vous appréciez, tandis que l'un de vos proches le déteste. Répondez aux questions :

- Qu'est-ce que cela représente pour moi ?
- En quoi est-ce différent pour lui (elle) ?

Notre façon de percevoir la réalité peut nous induire en erreur, nous conduire à des témoignages certes sincères mais contestables. Tout se passe comme si chacun voyait une image différente de cette réalité. Le phénomène est bien connu, car on sait que les témoignages ne valent que lorsqu'ils coïncident.

Pour tenter d'être objectif, il ne suffit pas de décrire ce que l'on voit mais de préciser quelle sorte de lunettes on porte pendant l'observation ! Pour gagner en précision, il nous faut connaître les principaux éléments qui servent à bâtir notre représentation de la réalité, c'est-à-

dire notre perception, nos représentations sensorielles et, bien entendu, nos propres présupposés, critères et croyances qui influencent nos évaluations. Force est de constater que ces informations sont rarement disponibles ! Voici un petit problème de déduction.

### Petit problème de déduction

**SOLO**

Monsieur X qui n'a pas de montre donne rendez-vous à madame Y à quatre heures dans un jardin public. Quand elle arrive, il lui fait remarquer qu'elle est en retard.

Si vous étiez monsieur X, comment feriez-vous pour pouvoir affirmer cela ?

Le but de cet exercice n'est pas de trouver une solution compliquée mais de prendre conscience du registre sensoriel de l'information qui semble pertinente. Quand plusieurs personnes assistent à un événement, elles n'en retiennent pas les mêmes éléments, leurs souvenirs peuvent varier, et cela d'autant plus qu'elles ont opéré une sélection sensorielle. Voici un exemple de sélection des informations sensorielles.

### ►►► Sélection des informations sensorielles

*Un piéton a été bousculé par un adolescent pressé naviguant à toute allure sur ses rollers. Vous enquêtez pour savoir ce qui s'est passé et quand c'est arrivé. Vous posez la question suivante : « Quelle heure était-il quand vous avez assisté à l'incident ? » Voici les réponses obtenues :*

- « Il était midi, j'en suis sûre, j'ai entendu la sonnerie. »
- « J'ai regardé ma montre, il était midi. »
- « Il était midi, je sortais du bureau. J'ai toujours un petit creux à cette heure-là. »

*Vos témoins n'étant ni sourds, ni aveugles, vous vous doutez que la personne qui a regardé l'heure a aussi entendu sonner l'heure et avait peut-être également un petit creux. La différence, c'est qu'elle ne sélectionne qu'une seule information sensorielle pour étayer son affirmation et lui donner une validité.*

Encore un exercice sur la sélection des informations.

### Au secours ! Je suis perdu(e) !

**SOLO**

**Étape 1** Vous vous promenez dans un endroit que vous connaissez mal et, brusquement, vous réalisez que vous vous êtes perdu :

- Comment savez-vous que vous vous êtes perdu ?
- Quels sont les éléments d'information présents autour de vous qui vous prouvent que vous vous êtes égaré ?

**Étape 2**

- Comment avez-vous l'intention de faire pour retrouver votre chemin ?
- Comment saurez-vous que vous avez retrouvé votre chemin ?
- Quels seront les éléments d'information présents autour de vous qui pourront vous le prouver ?

Soyez très attentifs aux informations sensorielles, car elles vont vous faire prendre conscience de vos propres points de repère (espace, temps) et du mode sensoriel qui a valeur de référence pour vous. Faites-vous plus confiance à ce que vous voyez, entendez ou sentez ?

Les cartes de la réalité individuelle se construisent à partir d'une sélection d'informations sensorielles, perceptions et représentations. Puis elles se différencient, et de ces différences proviennent un grand nombre de difficultés de communication.

Cela se passe un peu comme si deux personnes, l'une munie d'une photo de la face nord et l'autre de la face sud de la même montagne, tentaient de la décrire à une troisième qui ne l'a jamais vue. Les deux personnes parlent bien de la même chose, mais elles possèdent à ce sujet des informations très différentes.

Voici maintenant un exercice pour comparer différentes cartes de la réalité.

**Différentes cartes de la réalité****DUO ou TRIO**

Cet exercice comprend trois rôles : l'acteur, c'est la personne qui pose les questions, le sujet, c'est celle qui y répond et le témoin, c'est la personne qui observe.

- Étape 1** L'acteur demande au sujet d'évoquer une expérience de la vie quotidienne (prendre le train, faire la vaisselle, ranger son bureau, etc.), suffisamment banale pour que le témoin la connaisse aussi. L'acteur demande précisément quelles informations sensorielles ont été perçues et retenues : « qu'avez-vous vu, entendu, ressenti ? »
- Étape 2** Pendant que le sujet répond aux questions, le témoin note mentalement ce qu'il répondrait à ces questions.
- Étape 3** Quand le témoin estime qu'il a assez d'informations, il expose en quoi il a perçu différemment l'expérience.
- Étape 4** L'acteur récapitule en soulignant les similitudes et les différences entre le vécu de chacun.
- Étape 5** Changez de rôle et reprenez les étapes de 1 à 4.

**Chaque être est différent, chaque carte de la réalité diffère l'une de l'autre.** Cela peut paraître évident à propos d'une personne issue d'une culture qui nous est totalement étrangère. En fait, c'est à peu près la même chose avec nos plus proches voisins !

Les conflits surgissent si l'on croit que l'autre possède et utilise la même carte que soi. On attend souvent de l'autre qu'il comprenne ce qu'on veut sans avoir besoin de le dire, parce qu'on croit qu'il réfléchit, pense et évalue comme on a coutume de le faire soi-même.

Même après avoir partagé une expérience identique, les acteurs en gardent des souvenirs individualisés. Même s'ils se souviennent parfaitement des grandes lignes, leur vécu personnel est parfaitement différencié.

Voici un exercice pour prendre conscience de la sélection des informations.

### Sélection des informations

SOLO

- Étape 1** Regardez autour de vous :
- Combien de couleurs différentes voyez-vous ?
  - Quelles formes pouvez-vous distinguer dans l'environnement où vous vous trouvez ?
- Étape 2** Citez-les dans l'ordre où elles vous apparaissent.  
Comparez votre expérience avec celle des personnes qui sont autour de vous.
- Étape 3** Écoutez attentivement les bruits qui vous entourent :
- Lesquels entendez-vous ?
- Faites le même travail que pour les couleurs et les formes.
- Étape 4** Essayez de sentir la position de votre corps :
- Quelles sensations éprouvez-vous ?

## La notion de choix

La construction d'un souvenir implique nécessairement des choix, même si, au moment de l'événement, toutes les informations ont été disponibles et perçues par nos sens. À l'arrivée, il y a eu sélection, seuls quelques éléments demeurent accessibles.

À chaque instant, nous effectuons consciemment et inconsciemment des choix parmi les informations perçues par nos sens et nous sélectionnons les seules pertinentes en fonction de l'objectif ou de l'action en cours. Si, par exemple, vous cherchez une direction dans une ville inconnue, vous centrez votre attention en priorité sur les panneaux indicateurs portant son nom ou une information à propos de cette direction, omettant simultanément de retenir d'autres informations qui ne sont pas pertinentes au regard de cet objectif.

Même si vous décidez de vous promener simplement pour le plaisir, vous ne retenir que quelques informations parmi toutes celles qui vous parviennent !

Dans une situation de communication, si nous croyons que l'autre fonctionne comme nous, nous allons sélectionner certaines informations pertinentes dans notre modèle du monde, ce qui va nous empêcher d'accéder à celui de l'autre. En fait, quand il y a incompréhension, malentendus, cela devrait nous inciter à mieux explorer nos différentes représentations du réel et les sélections d'informations que nous avons mises en place. Une observation attentive permet, dans la plupart des cas, de prendre conscience du « comment » de notre pensée : quel chemin avons-nous pris pour arriver à telle décision, puis, munis de cette information, nous pouvons porter une attention plus précise à nos interlocuteurs, comprendre leur façon de penser. **La PNL s'intéresse toujours davantage au « comment » qu'au « pourquoi ».** Ce ne sont pas les bonnes raisons qui apportent des solutions aux difficultés. En revanche, identifier le « comment » d'un problème, oblige à travailler sur des faits et il devient plus facile de préciser les ressources nécessaires à sa résolution.

## L'outil de base : la perception sensorielle

Sans cesse assaillis par de multiples messages s'adressant à nos sens, il nous faut effectuer un tri pour ne retenir que le nécessaire. Nous disposons en permanence de toutes les informations sensorielles, mais il semble que la préférence soit donnée à l'une ou à l'autre. Grâce à cette sélection des informations sensorielles, s'élabore une représentation du monde qui va servir de référence à nos choix et à nos comportements. Il est en effet beaucoup plus économique et rapide de se servir d'une petite carte qui ne contient que l'essentiel au lieu de déployer une mappemonde qui serait peut-être plus précise, mais qui ralentirait considérablement les processus de décision. Dans la vie quotidienne, nous utilisons de préférence le « modèle réduit » !

Nous disposons de cinq sens : la vue, l'ouïe, le toucher, le goût et l'odorat – ces deux derniers étant deux versions très voisines du même sens. Nos sens nous permettent de recueillir des informations sur ce qui nous entoure et sur ce que nous ressentons. On admet généralement que nous recevons simultanément toutes les informations sensorielles. Nous vivons dans un bain de perceptions sensorielles ! Mais nous ne

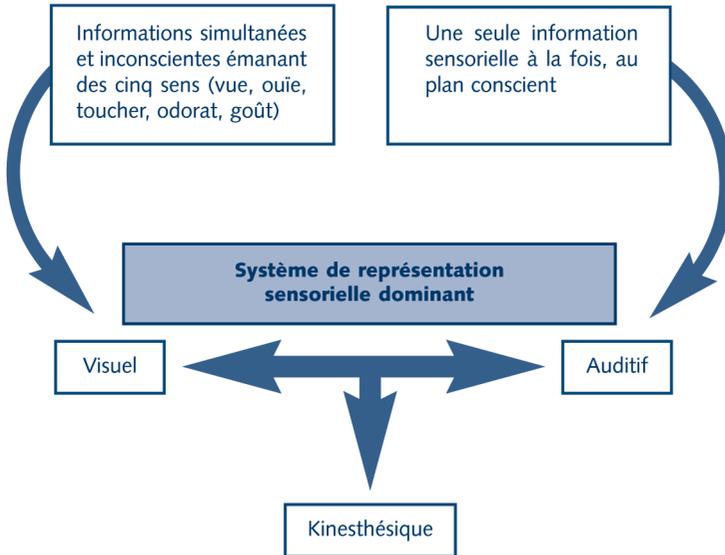
sommes pas conscients de toutes ces informations à la fois... Par exemple, quelqu'un qui dort entend les bruits environnants, mais ne se réveille qu'à partir d'un certain seuil...

Quand on centre son attention sur quelque chose, une personne à qui l'on s'adresse, un objet qu'on regarde, un problème auquel on réfléchit, il semble alors qu'un seul type d'information sensorielle soit pris en compte consciemment. Autrement dit, nous ne sommes conscients que d'un seul type d'information sensorielle à la fois. Comme on peut passer très vite d'une source sensorielle à une autre, cela donne l'impression d'une simultanéité, en fait, il n'en est rien.

Ensuite, l'information transmise par les sens est codée sous forme de représentations, c'est l'hypothèse de travail utilisée en PNL. Ces *représentations sensorielles* forment les toutes premières différences caractéristiques d'une représentation du monde. La PNL ne retient dans les représentations sensorielles que trois, parfois quatre, catégories : **les représentations visuelles, auditives, kinesthésiques et parfois olfactives ou gustatives.**

Sous le terme « kinesthésiques » sont groupées les sensations tactiles, les sensations en rapport avec les mouvements et la perception de l'espace et les sensations-émotions, issues des perceptions internes. Pour désigner ces représentations, on se sert de leurs initiales : VAK, quelquefois VAKO, pour *Visuel, Auditif, Kinesthésique et Olfactif*. Ces notions sont très importantes : elles seront présentes chaque fois que nous devons décrire avec précision un problème ou un objectif, le VAK retiendra alors toute notre attention.

Il nous appartient maintenant d'apprendre à reconnaître nos représentations sensorielles préférées. Il sera facile ensuite de reconnaître celles des autres, puis d'établir une communication plus efficace en nous laissant simplement guider par nos sens.



## Les systèmes de représentation sensorielle

Quelle que soit la situation de communication, il y a toujours sollicitation d'une voie sensorielle. Parfois, faute d'utiliser le bon chemin sensoriel, nos arguments ne « passent pas » ! Il nous faut alors choisir de passer par la porte ouverte, plutôt que de tenter d'obliger les autres à emprunter notre voie personnelle.

La PNL définit ainsi trois principaux systèmes de représentation sensorielle : le système visuel ; le système auditif ; le système kinesthésique.

Le système kinesthésique désigne les sensations tactiles, ainsi que les sensations liées aux sensations internes, aux émotions, au mouvement et à l'espace. Les représentations olfactives et gustatives sont souvent implicitement comprises dans cette catégorie. Ce sera notre convention ici.

On admet que **chacun possède un système de représentation sensorielle dominante** (ou primaire, selon les auteurs), mais, à moins d'avoir étudié la PNL ou d'autres approches de psychologie appliquée, on est rarement conscient de ses propres références sensorielles. Dans la suite de cet ouvrage, quand nous dirons qu'une personne est « visuelle », « auditive » ou « kinesthésique », cela sous-entendra qu'elle présente une tendance à utiliser de préférence un système de représentation au moment où nous l'observons. Nous utilisons des typologies parce que c'est un moyen commode de s'orienter, mais il faut se garder d'appliquer trop vite des étiquettes...

Bien que nous ayons un système de représentation sensoriel dominant, nous utilisons aussi les autres. Une personne peut très bien montrer une dominante visuelle et fonctionner sur un mode kinesthésique, selon les contextes.

## Comment faire pour identifier la dominante sensorielle ?

Lorsque nous communiquons, nous utilisons tous nos moyens d'expression, les comportements verbal et non verbal se complètent pour former nos messages. Les systèmes de représentation sensorielle se dévoilent dans le comportement ; des constantes ont pu être observées et des modèles construits pour mettre en évidence le système de représentation sensorielle utilisé.

Observer l'allure générale, la posture, les gestes et l'occupation de l'espace apporte d'emblée une information très riche.

Le comportement non verbal est remarquablement explicite (il occupe 75 % de la communication, le reste appartenant au sens des mots) ; bien l'observer permet de savoir rapidement quel système de représentation sensorielle domine. Voici quelques indications pour identifier les visuels, auditifs et kinesthésiques, à partir de leur comportement non verbal :

- **les personnes à dominante V.** Les visuels se conduisent en fonction d'images fortes, ils vont donc essayer de se présenter sous leur meilleur jour, dans une tenue qui leur donne une bonne image. Les

femmes à dominante visuelle se montrent perfectionnistes dans leur façon de s'habiller, le moindre détail compte, tout doit être parfaitement calculé pour offrir la meilleure image possible. Comme cette image est précisément trop « parfaite », les visuelles semblent souvent un peu guindées, plutôt raides. Dans l'ensemble, les visuels ont des gestes brefs, souvent très descriptifs, ils « dessinent » des choses dans l'espace ou les montrent, en tout cas, ils déplacent de l'air ! Le ton de la voix est tonique et le rythme rapide. Les visuels ont souvent le sens de la répartie, ils aiment plaisanter, faire de l'humour, attirer les regards et l'attention des autres sur eux. Quand ils expliquent quelque chose, ils cherchent, c'est évident, à en montrer l'image. Les personnes visuelles respectent généralement une distance conversationnelle assez longue car elles veulent avoir une vue d'ensemble de la situation. Enfin, elles sont très demandeuses d'un intense contact visuel, regardent les autres dans les yeux et attendent la réciprocité ;

- **les personnes à dominante A.** Les auditifs sont très soucieux de dire les choses, ils ont souvent une voix expressive, adoptent le ton juste. Ils choisissent les mots avec précision et ne sont jamais avares de paroles ou d'explications. On ne s'ennuie pas avec un auditif, il a toujours quelque chose à raconter, il ponctue ses paroles par des gestes parfaitement synchronisés. Les femmes à dominante auditive aiment que leur apparence « raconte une histoire », il faut donc décoder les signes. La posture favorite d'une personne auditive est l'écoute. Dès que son interlocuteur prend la parole, l'auditif qui écoute penche la tête sur le côté, comme s'il était au téléphone. Ce trait est presque toujours présent chez les auditifs. Comme les auditifs aiment bien parler, il leur faut du souffle : leur respiration est ample, souple et très efficace ; ils ne manquent pas d'air pour arriver à la fin de la phrase ! La distance conversationnelle d'un auditif n'est pas caractéristique, en revanche, il est difficile d'obtenir et d'établir un contact visuel intense avec lui, car il a plutôt tendance à « tendre l'oreille » et l'échange de regards est très bref ;
- **les personnes à dominante K.** Les kinesthésiques adoptent généralement une posture décontractée et semblent à l'aise dans leur peau (quand tout va bien, parce qu'un kinesthésique mal à l'aise souffre

à l'excès). Ils choisissent leurs vêtements pour le confort, la qualité, la texture des matières et l'esthétique compte moins que pour les visuels. Une femme kinesthésique n'accepte jamais d'avoir mal aux pieds dans des chaussures neuves ! Les personnes à dominante kinesthésique apprécient généralement les plaisirs de la vie, elles sont très sensibles aux ambiances et savent parfaitement mettre les autres à l'aise. Généralement, elles parlent plutôt lentement, d'une voix chaude, bien timbrée et avec leurs gestes miment les mots. Sous une apparence calme, les kinesthésiques cachent une forte sensibilité et possèdent souvent une grande intelligence du mouvement, excellents dans les activités sportives ou certaines activités artistiques. Une personne kinesthésique n'hésite pas à toucher son interlocuteur au cours de la conversation et, pour cela, se place à une distance conversationnelle qui peut être très courte.

Dans le tableau ci-dessous sont énumérés les éléments du comportement nonverbal permettant d'identifier rapidement le système de représentation sensorielle dominant.

<b>Visuel</b> →	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posture un peu guidée</li> <li>Toujours bien habillé</li> <li>Gestes brefs, descriptifs</li> <li>Sens de la répartie</li> <li>Distance conversationnelle longue</li> <li>Contact visuel intense</li> </ul>
<b>Auditif</b> →	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posture d'écoute « téléphone »</li> <li>Une image de soi qui « raconte »</li> <li>Gestes de ponctuation</li> <li>Voix agréable, mots précis</li> <li>Peu de contact visuel</li> </ul>
<b>Kinesthésique</b> →	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posture décontractée</li> <li>Recherche du confort</li> <li>Gestes qui miment les mots</li> <li>Voix grave, calme</li> <li>Distance conversationnelle courte</li> </ul>

## Les clés d'accès visuelles : les messages du regard

Les clés d'accès visuelles font partie des modèles les plus connus et les plus spectaculaires de la PNL. La technique consiste à observer les mouvements involontaires des yeux (clés d'accès visuelles) pour savoir si la personne utilise des représentations visuelles, auditives, kinesthésiques ou bien est plongée dans son dialogue intérieur.

Les mouvements qu'on observe apparaissent quand la personne cherche une réponse à une question, réfléchit et s'exprime. Ce ne sont pas les regards dirigés vers un objet particulier, ni les contacts visuels avec ses interlocuteurs.

Ces mouvements involontaires peuvent être lents, amples et faciles à observer ou de faible amplitude, très rapides et moins évidents à identifier. En effet, certaines personnes présentent très peu de « clés visuelles », selon le terme PNL. Quand c'est le cas, on s'attache à observer d'autres signes : le comportement non verbal dans son ensemble ou le choix des mots, comme nous allons le voir ci-après.

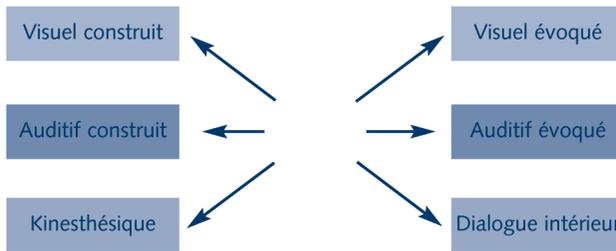
Observer le comportement non verbal	
Visuel	Mouvements des yeux dirigés en haut à droite, à gauche ou tout droit
Auditif	Mouvements des yeux dirigés sur les côtés, à droite ou à gauche
Kinesthésique	Mouvements des yeux vers le bas ou en bas à gauche
Dialogue intérieur	Mouvements des yeux vers le bas à droite

Si le regard se dirige vers le haut et la droite, il y a recherche d'images, de souvenirs visuels. En haut à gauche, il y a construction, assemblage d'images. Quand le regard reste fixe, cela indique aussi une réflexion au moyen d'images. La personne donne l'impression de regarder au-delà de son interlocuteur, ce qui n'est pas très agréable. Dans la majorité des cas, il y a des va-et-vient entre gauche et droite. Plus ces mouvements sont dirigés vers le haut, plus on a de bonnes raisons de penser que la personne utilise surtout un mode VISUEL. **La latéralisation évoquée**

## ci-dessus n'est valable que pour les droitiers, pour les gauchers, c'est l'inverse !

Quand le regard se dirige latéralement vers la droite, les mouvements des yeux demeurent à la hauteur des oreilles, cela indique une recherche de sons déjà entendus (conversations, voix, musiques, bruits divers), et, vers la gauche, cela indique une construction ou un assemblage de sons. Si le regard se dirige vers le bas à droite, la personne entre en conversation avec elle-même, elle plonge dans le *dialogue intérieur*.

Un regard qui descend fréquemment vers le bas et la gauche indique un fonctionnement en mode kinesthésique, la personne semble avoir besoin de se concentrer sur ce qu'elle ressent : émotions, sensations tactiles, olfactives ou gustatives. C'est en effet de cette façon qu'elle capte des informations et organise ses comportements.



Le modèle des clés d'accès visuelles, l'observation du comportement global permettent de découvrir quel système de représentation sensorielle utilisent nos interlocuteurs.

Il existe un autre niveau d'observation, le choix des mots. En effet, **les mots choisis pour décrire l'expérience subjective rendent compte du système sensoriel dominant de cette expérience**. Sans entrer dans les détails, il est possible d'effectuer une première approche. En écoutant une personne de votre entourage raconter ses aventures lors de ses dernières vacances ou n'importe quelle autre anecdote, écoutez attentivement, réfléchissez et répondez aux questions suivantes :

- est-ce que cette personne essaie de me faire voir ce qu'elle dit ?
- est-ce que cette personne essaie de me faire réfléchir, de m'apprendre quelque chose, de me convaincre ?

- est-ce que je partage son sentiment quand elle raconte son histoire ?

Si vous trouvez une réponse positive pour chaque question, c'est que votre interlocuteur est un conteur très habile, il vous promène dans toutes les dimensions sensorielles ! Autrement, la personne s'exprime dans les différents registres. Si vous voyez ce qu'elle raconte, c'est qu'elle s'exprime sur un mode visuel ou que vous traduisez ses propos sur ce mode. Si elle cherche plutôt à vous entraîner dans un raisonnement ou qu'elle vous fournit une masse de « bonnes raisons », c'est qu'elle fonctionne sur un mode auditif. Si cela vous convient, c'est que vous êtes réceptif à ce fonctionnement, mais si cela vous agace, c'est que le mode auditif n'est pas votre représentation sensorielle favorite. Enfin, si vous ressentez une émotion, si vous êtes touché par le récit, c'est que votre interlocuteur utilise un mode kinesthésique et que, de votre côté, vous y êtes sensible. **Il y a comme une résonance entre le mode sensoriel de celui qui s'exprime et celui qui reçoit l'information.** Il est toujours beaucoup plus facile d'intégrer ce qui semble familier ; pour apprendre à se servir de la PNL, il faut en tenir compte et bien comprendre, dès le départ, que nous évaluons d'après ce que nous sommes.

Toutefois, les caractéristiques sensorielles ne doivent pas servir à étiqueter définitivement des comportements, mais seulement permettre de savoir, en temps réel, si l'interlocuteur utilise un mode visuel, auditif ou kinesthésique pour recueillir ses informations et communiquer.

Quand vous parlez, selon votre dominante sensorielle, vous avez tendance à sélectionner des mots en fonction de leur référence sensorielle. Ces mots décrivent une expérience subjective : si vous parlez d'un accueil « chaleureux », cela appartient au registre kinesthésique car cela décrit plutôt une sensation qu'une image...

Exemples de mots dans leurs différents registres sensoriels		
Visuel	Auditif	Kinesthésique
Voir	Entendre	Sentir
À première vue	Bien entendu	Le bon sens
Évidemment	Prêter l'oreille	Avoir les pieds sur terre
Visiblement	Tendre l'oreille	Chaleur
C'est clair	Faire la sourde oreille	Tièdeur
Une idée lumineuse	Faire écho	Froideur
Éclaircir	Le même son de cloches	Avoir le cœur sur la main
Éclairer	Se mettre au diapason	Prendre à cœur
Objectif	Jouer sur toute la gamme	Contact
Perspective	C'est criant	Joli à croquer, craquant
Illustrer	Hurler	Ça sent le roussi !
Pittoresque	Parler, dire	Lourd
Brumeux	Sonner faux	Léger
Lucide, brillant	Écouter	Être choqué
Clairvoyant	Entendre des voix	Assommant
Cliché	Murmurer	Saisir
Illusion	Chanter	Avoir du flair
Mirage (croire aux mirages)	Orchestré (un plan bien...)	Sentiment, ressentir
Se faire du cinéma	Fausse note	Faux pas

Avec un peu d'attention, vous découvrirez d'autres exemples. Le registre dans lequel vous en trouverez le plus correspond probablement à votre dominante sensorielle. Certains mots, tels que accord ou harmonie, sont proposés ici comme des métaphores musicales et appartiennent par conséquent au registre auditif. Selon les contextes, ils peuvent changer de registre. Ainsi, quand on parle d'une « harmonie de couleurs », on se situe en mode visuel, et quand on se sent « tout à fait d'accord » avec quelqu'un, cela se situe sur le mode kinesthésique.

Pour exprimer notre vécu, nous choisissons les mots dans le registre sensoriel qui nous est le plus familier : c'est souvent celui de notre préférence sensorielle. Tous nos sens participent, mais différemment. Il existe une hiérarchie et des fonctions attribuées à chacun d'eux, c'est ce qu'on désigne par le mot « stratégie » en PNL.

Entraînez-vous à observer les clés d'accès visuelles.

### Les clés d'accès visuelles

DUO

Voici une liste de questions. Lorsque vous poserez ces questions à un(e) partenaire, vous pourrez observer des clés d'accès visuelles très caractérisées.

- **Questions pour faire apparaître des clés V**

Quelle est la couleur des murs de votre salon ?

Quelle est votre couleur préférée pour vos vêtements ?

Que voyez-vous par la fenêtre de votre bureau ?

Avez-vous visité le Louvre ?

- **Questions pour faire apparaître des clés A**

Pouvez-vous chanter mentalement l'hymne national ?

Pouvez-vous imaginer votre patron en train de le chanter ?

Que dites-vous quand quelqu'un essaie de prendre votre place dans une file d'attente ?

Quels sont les mots qui vous font « craquer » ?

- **Questions pour faire apparaître des clés K**

Que faites-vous quand vous ressentez le besoin de vous détendre ?

Existe-t-il pour vous un parfum qui vous rappelle de très bons moments ?

Quelles sensations recherchez-vous dans la pratique d'un sport ?

Existe-t-il des matières qui vous font frissonner quand vous les touchez ?

Quelle que soit la dominante sensorielle de votre partenaire, vous devriez obtenir des clés dans chaque registre. Cependant, c'est toujours dans le registre dominant qu'elles seront les plus évidentes.

Entraînez-vous à observer le choix des mots.

### Le choix des mots

**SOLO**

- Étape 1** Si vous faites l'exercice seul(e), pensez à une expérience de la vie quotidienne et imaginez que vous en faites le récit à un(e) ami(e). Sur une feuille, vous écrivez :  
« Je vais te raconter... » Et vous complétez en deux ou trois lignes en mettant les choses comme elles vous viennent à l'esprit.
- Étape 2** Efforcez-vous maintenant de « traduire » en mode visuel, puis auditif, puis kinesthésique.
- Étape 3** Quel est le mode le plus « naturel » pour vous, celui qui vous demande des efforts, celui que vous n'arrivez pas à exprimer... De quel registre sensoriel se rapproche votre texte initial ?

### Le choix des mots

**DUO**

- Étape 1** Demandez à un(e) ami(e) de vous raconter brièvement une anecdote de la vie quotidienne.
- Étape 2** Repérez avec votre partenaire, les mots V, A, K en vous aidant de la liste de ce livre.
- Étape 3** Quels sont les plus fréquents ?
- Étape 4** Changez de rôle et répétez les étapes 1, 2, 3.
- Étape 5** Maintenant, essayez à tour de rôle de « traduire » cette anecdote dans les trois registres sensoriels... Quel est celui qui vous convient le mieux ?

## Observer les stratégies

Au cours de la conversation, lorsque votre interlocuteur réfléchit et s'exprime, ses clés d'accès visuelles changent en permanence. L'évocation d'une expérience, la recherche d'une réponse à la question que vous venez de poser entraînent des séquences de clés d'accès visuelles. Par exemple, vous observez que la recherche d'une réponse à vos questions déclenche toujours en premier des recherches visuelles (l'interlocuteur regarde vers le haut), puis le regard descend vers le bas à droite...

Cette séquence se répète avec les mêmes enchaînements : par exemple « visuel évoqué », puis « visuel construit » et « dialogue intérieur ». La PNL nomme cet enchaînement « stratégie ».

Pour que l'observation soit précise, nous allons d'abord noter l'enchaînement des clés d'accès visuelles, prêter attention au comportement non verbal, puis compléter par le choix des mots. Ainsi, nous pourrions comparer les résultats et, s'ils se recoupent, nous connaissons les différents registres sensoriels impliqués dans la stratégie.

Il est très utile de connaître la stratégie de son interlocuteur, car nous allons utiliser ce même chemin pour qu'il comprenne plus facilement ce que nous voulons exprimer. En se servant de sa stratégie, l'information paraît tout à fait simple, naturelle et facile d'accès.

Nous utilisons presque toujours la même stratégie, seul le contenu change. Nous avons ainsi une stratégie pour les décisions, une autre pour l'apprentissage, etc. Quand nous voulons explorer la stratégie d'un interlocuteur, nous choisissons un contexte, puis, à l'aide de quelques questions, nous commençons l'exploration.

### ►►► **Une stratégie d'achat**

*Voici l'exemple d'une stratégie de décision d'achat. Romain vient d'acheter un radio-réveil pour l'offrir à sa mère.*

- *Comment as-tu choisi ce radio-réveil ?*
- *Je savais qu'elle en avait besoin, elle me l'avait dit. Je me suis renseigné et je suis allé l'acheter.*
- *Quels étaient les critères de ce choix ?*
- *En premier, il fallait qu'il soit robuste, qu'il ait une bonne qualité de son, qu'il soit esthétique et pas trop cher.*
- *Comment sais-tu qu'un tel objet est robuste ?*
- *(Il mime le geste de prendre le réveil et de le soupeser.) Cela se sent tout de suite et puis on peut aussi lire les commentaires dans un journal de consommateurs, c'est ce que j'ai fait... Pour être vraiment sûr !*
- *As-tu comparé plusieurs réveils ?*
- *Bien entendu, j'ai pris le meilleur en qualité : solide, avec un son agréable, un peu cher quand même... (Il fait une pause, regarde*

*en bas et reprend.) Il y a la marque, mais, cela valait le coup, il y avait une promo.*

– *Tu étais content de ton achat ?*

– *Absolument, surtout que le cadeau a vraiment été apprécié, j'étais encore plus heureux.*

La **première question** est destinée à faire apparaître la **porte d'entrée sensorielle de la stratégie**. Il est clair que Romain entre dans le processus de décision par une porte auditive (sa mère lui a dit quel cadeau lui ferait plaisir).

La **deuxième question** s'intéresse aux **critères et à leur hiérarchie**. Romain place en premier les qualités de robustesse (K), de son (A) et d'esthétique (V) ; il n'évoque pas le prix au départ dans ses critères. Nous pouvons supposer que le registre K va s'avérer déterminant dans la prise de décision. À la deuxième question, il ajoute qu'il est aussi allé chercher les informations dans un journal de consommateurs. On doit tenir compte de cela : sa recherche de critères sera guidée sur le mode auditif. Il capte différentes informations qu'il rassemble et synthétise dans une réflexion par un dialogue intérieur. À la fin de ce processus, il est « sûr » de ce qu'il veut, il arrive donc à une sensation dans le registre K.

La **troisième question** cherche à mettre en évidence **comment sont mesurés les critères du choix**, A, V, K. La réponse est très claire, c'est le critère de robustesse (K) qui l'emporte. Romain utilise le registre kinesthésique, ce qui apparaît d'une part dans le choix des mots, d'autre part, dans son comportement non verbal (gestes qui miment les paroles ou les remplacent).

La **quatrième question** explore les **comparaisons** et la **prise de décision** qui suit : de la comparaison entre différents objets, celui qui détient le plus de critères valorisés sera choisi. C'est encore le registre K qui l'emporte. Toutefois, il y a réflexion avec utilisation du dialogue intérieur.

Enfin, la **dernière question** fait surgir le **sentiment de satisfaction** qui doit accompagner une prise de décision et là, pas de surprise, sa satisfaction d'avoir choisi le meilleur réveil est renforcée par l'accueil fait à son cadeau.

Romain entre dans sa stratégie de décision par une porte auditive, puis il réfléchit et met en balance des éléments kinesthésiques et auditifs jusqu'à ce qu'il parvienne à un sentiment de satisfaction K et un dialogue intérieur positif.

Il est très utile de savoir reconnaître la sortie positive de la prise de décision, car elle renseigne avec une grande précision sur l'état intérieur de la personne.

S'il n'y a pas de sortie positive, il ne peut pas y avoir de décision, la personne demeure alors coincée dans les processus de comparaison sans parvenir à accéder à un sentiment positif, sans pouvoir se dire qu'elle a raison de faire ce choix.

Connaissant la stratégie de notre interlocuteur, il nous appartient de la respecter en lui présentant nos informations dans l'ordre selon lequel il les traite « naturellement ». En procédant de la sorte, nos arguments paraîtront évidents et nos démonstrations claires. Quelle que soit la stratégie observée, il y a toujours trois temps forts :

- **la porte d'entrée sensorielle** des données ;
- **les modalités sensorielles** des comparaisons entre critères ;
- **le registre sensoriel** de l'impression positive à la sortie de la stratégie.

Chaque étape est importante, par exemple, l'entrée joue un rôle décisif dans les stratégies d'apprentissage. Si le sujet à apprendre semble trop rébarbatif, le processus ne peut pas se mettre en route. Quelquefois, c'est une simple question de traduction, car il est toujours possible de présenter une information de façon à solliciter l'un ou l'autre des registres sensoriels.

Dans la phase de comparaisons, il est très utile de ménager des étapes au cours desquelles la personne peut faire des expériences elle-même pour forger son propre avis. En formation, ce sont les exercices qui en fournissent l'occasion, l'apprenant doit mettre en œuvre ce qu'on lui présente. Plus il participe activement, plus la formation est efficace.

Enfin, la sortie de la stratégie doit s'accompagner d'un sentiment positif, comme c'est le cas par exemple pour les résolutions de problèmes.

Pour faire une observation précise et utile, tous les éléments du comportement doivent être étudiés. En PNL, nous mettons l'accent sur les aspects non verbaux car ils représentent un domaine souvent inexploré et pourtant riche de sens.

## Le calibrage

Cette opération d'observation porte le nom de « calibrage » en PNL ; cela signifie qu'on va étudier avec précision les signes du comportement extérieur qui traduisent l'état intérieur vécu par la personne. Ceci nous donne l'occasion de mettre en pratique ce que nous venons d'apprendre : identifier le registre sensoriel de la personne à partir de son comportement non verbal et du choix des mots. À cela, il faudra ajouter d'autres signes : l'expression du visage ; les gestes ; la posture ; la qualité de la voix (ton, rythme de la parole, grave/aiguë, volume, timbre). En situation réelle, nous disposons aussi d'informations d'ordre kinesthésique fournies notamment par la poignée de main.

Le principe est très simple. Quand on vit un état intérieur particulier, cela se manifeste dans le comportement extérieur. De même, lorsqu'on revit dans le souvenir une expérience du passé, une partie des sentiments et des impressions éprouvées refait surface et peut s'observer dans le comportement extérieur.

Que nous soyons acteurs ou observateurs, d'une situation de communication, nous ne sommes conscients que d'un seul registre sensoriel à la fois. De plus, nous ne pouvons pas contrôler simultanément tous les signes de notre comportement extérieur. La tâche serait trop ardue et nous ferait perdre toute spontanéité. Cela signifie qu'il y a toujours quelque chose d'authentique à observer, le seul problème vient du fait que nous avons tendance à focaliser notre attention sur deux ou trois points, alors qu'il y en a beaucoup d'autres et souvent plus significatifs.

## ►►► Calibrer un état intérieur

*Pensez à quelque chose de très positif qui vous est arrivé, prenez le temps d'évoquer avec précision cette expérience. Définissez précisément ce que vous ressentiez alors, puis essayez de visualiser la scène pour observer comment vous avez manifesté ce sentiment.*

*Le point de départ ici, c'est ce qu'on éprouve (K) qui nous conduit ensuite vers ce qui s'observe (A et V).*

### Calibrer un état intérieur par le comportement extérieur

**DUO**

- Étape 1** Demandez à votre partenaire de penser à un événement récent très heureux. Surtout, laissez-lui le temps de bien choisir. Pendant qu'il cherche, ne parlez pas, contentez-vous d'observer. Vous verrez certainement des clés d'accès visuelles et d'autres signes qui accompagnent l'activité « recherche ».
- Étape 2** Quand votre partenaire a trouvé la situation, demandez-lui de l'évoquer mentalement dans ses moindres détails, c'est-à-dire de concentrer son attention sur cette situation en essayant de retrouver tous les souvenirs (VAK) qui la composent. Observez les points suivants : expression du visage, clés d'accès visuelles, posture, gestes, rythme de la respiration.
- Étape 3** Demandez-lui de vous parler de cette situation, de nommer ce qu'il ressent ; puis observez attentivement le son et le volume de la voix, son expression, le rythme des paroles, le choix des mots (A, V ou K).
- Étape 4** Faites la synthèse de vos observations sur le modèle suivant : « Quand mon (ma) partenaire ressent la situation qu'il décrit, voilà ce que j'observe. » Vous devez avoir environ dix signes.
- Étape 5** Demandez à votre partenaire de penser à une situation désagréable, parcourez les étapes comme précédemment. Observez très attentivement.

*Conclusion* : Notez ce qui diffère entre les deux expériences pour chaque signe observé.

Cet exercice devrait vous permettre de savoir à quel type d'informations vous accédez le plus facilement : visuelles, auditives, kinesthésiques.

Prenez l'habitude de travailler les points qui vous semblent moins naturels et, quand vous vous exercez avec une autre personne, changez de rôle. Quand vous saurez bien calibrer la joie, la curiosité, le respect, la tendresse, peut-être aurez-vous envie de calibrer les menteurs !

### Calibrer un menteur

**DUO**

- Étape 1** Demandez à votre partenaire de penser à une situation qu'il (elle) a vraiment vécue et quand il (elle) a trouvé, calibrez attentivement toutes les informations. Maintenez le sérieux, sinon cela risque de fausser votre évaluation !
- Étape 2** Faites un intermède en parlant d'autre chose, puis reprenez le cours de l'exercice. Cet intermède a pour but de faire sortir la personne de l'état intérieur précédent, afin qu'il n'y ait pas de mélange avec ce qui va suivre.
- Étape 3** Demandez à votre partenaire de penser à une situation, une expérience qui ne lui est jamais arrivée. Ne le (la) laissez pas chercher trop longtemps, cela perturberait la suite. Quand le choix est fait, calibrez soigneusement en utilisant les mêmes signes qu'à l'étape 1.
- Étape 4** Évoquez brièvement l'intermède précédent, puis demandez-lui de concentrer toute son attention sur l'une des deux situations. Vous trouverez facilement vers laquelle se dirige votre partenaire, car les éléments que vous avez calibrés précédemment vont se reproduire.

*NB* : Il arrive que les gens hésitent entre les deux situations, on observe alors un mélange des signes observés pour chaque situation.

### Calibrer « oui » ou « non »

**DUO**

- Étape 1** Posez à votre partenaire trois ou quatre questions dont vous êtes absolument sûr(e) que la réponse est « oui ». Calibrez soigneusement le comportement non verbal qui accompagne ce « oui ».
- Étape 2** Posez-lui ensuite trois ou quatre questions dont vous êtes absolument sûr(e) que la réponse est « non ». Calibrez attentivement.

**Étape 3** Après un bref intermède, posez des questions dont la réponse sera « oui » ou « non », mais dont vous ignorez le contenu. Demandez-lui de concentrer toute son attention sur la réponse, mais sans la dire pour vous laisser l'occasion de la « deviner » ! En fait, si votre observation a été efficace et votre partenaire sincère, il va vous suffire de « lire » la réponse dans son comportement non verbal !

**Étape 4** Changez de rôle...

La PNL sert autant à se connaître qu'à découvrir les autres, chaque exercice apporte des informations sur soi-même et sur ceux qui y participent. Lorsque vous faites les exercices, n'hésitez pas à consulter le livre, il ne s'agit pas d'un travail de mémorisation. En outre, quand on s'est un peu exercé, les processus cognitifs sont dynamisés et la mémorisation ne nécessite pas d'effort particulier.

Avant de terminer ce chapitre, voici deux exercices pour récapituler l'ensemble. Ils sont destinés à mettre l'accent sur vos propres critères et préférences sensorielles, de façon à pouvoir agrandir vos champs de références.

### Comment savez-vous qu'il dit vrai ?

**DUO**

Vous rencontrez une personne qui affirme avoir visité un lieu précis que vous connaissez aussi.

- Comment faites-vous pour vérifier que cette personne dit la vérité ?
- Quels sont les éléments présents dans le souvenir qu'elle a de l'expérience et qui vous prouveront qu'elle est bien allée à cet endroit ?
- Quelles sont les différences entre la description de son expérience et la vôtre qui vous inciteraient à croire qu'elle ne dit pas la vérité ?
- Que ressentez-vous si la personne vous fait remarquer des éléments concernant l'expérience et qui ne sont pas présents dans votre souvenir ?
- Comparez votre souvenir à celui de l'autre personne, soulignez les similitudes et les différences.

Cet exercice doit vous apprendre à identifier le type de preuves et son registre sensoriel que vous cherchez pour acquérir la certitude qu'une affirmation est vraie. Faites-vous plus confiance à ce que vous voyez, entendez, ou ressentez ?

**Je ne l'ai pas vue depuis une éternité !****DUO ou TRIO**

- Étape 1** Demandez à l'un de vos partenaires des informations à propos d'une personne connue de vous trois, mais qu'il (elle) est supposé(e) n'avoir pas rencontrée depuis plusieurs années. Demandez-lui de vous fournir une réponse très détaillée, si possible.
- Étape 2** La troisième personne observe, écoute, puis pose les questions que vous avez peut-être oubliées. Elle vérifie ensuite si, toujours selon son avis personnel, elle obtient les informations nécessaires.
- Étape 3** Parmi toutes ces informations, choisissez ensemble celles qui vous paraissent les plus utiles (les classer par ordre d'importance sur une liste).
- Étape 4** Munis de cette liste, essayez ensemble de classer les informations selon leur valeur : informations sensorielles, critères, croyances, comportements, etc.

À l'issue de cet exercice, vous saurez quels éléments sont « utiles » pour chacun, lorsqu'il s'agit d'évoquer une personne, quelles informations vous retenir et dans quel ordre de priorité.

**RÉCAPITULONS...**

Au cours de ce chapitre, vous avez appris à identifier les représentations sensorielles :

- dans le comportement non verbal (postures, gestes, voix) ;
- en observant les clés d'accès visuelles (visuel, auditif, kinesthésique, dialogue intérieur) ;
- en repérant le choix des mots à référence sensorielle.

Vous savez calibrer un état intérieur par l'observation du comportement extérieur, identifier des réponses « oui » et « non » en observant le comportement non verbal.