

LE METASYSTEME DE LA COMMUNICATION DANS LES RELATIONS HUMAINES

Extrait de cours en programmation Neuro-Linguistique

Comment l'interlocuteur réagit au message qui vient d'être émis ?

Souvent une personne ne sait pas ce qu'elle a dit avant que son interlocuteur ait réagi à ce qu'elle a dit. Au-delà du message verbal, la personne qui émet le message verbal a-t-elle conscience de ses comportements non-verbaux qui peuvent modifier le sens de son message verbal,

La personne doit toujours réfléchir au message verbal qu'elle va émettre et rester attentives aux comportements non-verbaux qu'elle va adopter pour émettre ce message. L'intérêt est de désamorcer les causes de distorsion dans la communication.

1/ LES OMISSIONS

Elles permettent d'ignorer certaines informations au détriment d'autres, c'est donc un système de sélection des informations.

Les omissions simples : imprécision quant au verbe

Cela m'a fait plaisir... Quoi et Comment ?

La nuit, il est dangereux de sortir... Pour qui et Pourquoi ?

Je vais faire le travail qu'on m'impose... Comment ?

Les omissions par comparaison : dans une des phrases, il manque l'élément de comparaison ou le lien. Vous devez donc le rechercher.

J'ai payé ma voiture moins cher... par rapport à quoi ?

Ce serait mieux pour vous de travailler dans un bureau... mieux que quoi ? Et Pourquoi ?

Je suis le meilleur dans mon secteur... par rapport à quoi ? Ou qui ?

Les omissions complexes : le but est de cacher ou d'attirer l'attention ailleurs

Attention aux verbes : devoir, vouloir, falloir et pouvoir.

Je ne peux pas discuter avec ma voisine... ne pas pouvoir

Question : Pourquoi ?

Réponse : Elle est trop hautaine, trop désagréable.

Vous allez alors poser un ensemble de questions pour savoir et comprendre... !

Au lieu du pourquoi : Qu'est-ce qui vous empêche de le faire ?

Cette question en reformulation va amener l'autre à prendre conscience de contenu latent limitatif de son propre discours.

Donc attention

Face à l'utilisation des verbes : Vouloir, Pouvoir, devoir et falloir.

Face à il faut demander sinon ? Utilise les omissions

Face à on demander qui ? Mot sans système référentiel

Face à faire demander comment ? Omission et distorsion

Face à mieux demander que quoi ? Omission par comparaison

Face à tout demander de préciser ? Tout utilise les quantificateurs universels

2/ LES GENERALISATIONS

C'est un système constant de la communication qui utilise le manque de système référentiel (on, il, les gens, tout le monde...).

Ainsi nous parlerons de quantificateurs universels, qui sont des mots ou des expressions qui utilisent une généralisation tentant d'imposer à l'autre une croyance (tout, tout le monde, chacun, nul, jamais, toujours, chaque fois, tout le temps...). Il ne s'agit pas de loi universelle. Les personnes qui utilisent ces quantificateurs universels présentent souvent une pathologie qu'il serait dangereux de remettre en question. Vous n'êtes pas obligé de remettre en question le système de croyance de votre interlocuteur mais de voir ce que cela vous fait, que cela ne vous appartient peut-être pas et de décider alors de la réponse la plus adaptée à l'objectif fixé.

3/ LES DISTORSIONS

Elles permettent la créativité car elles laissent se faire des substitutions au niveau des données de base de notre expérience. Elles peuvent être aussi une limite quand elles prennent la forme de présuppositions, de relations de causes à effets arbitraires ou d'anticipations étonnées.

Les nominalisations : utilisation de mots abstraits et dont la signification peut être très différente d'une personne à l'autre : amour, liberté, décision, bonheur, imagination, créativité, richesse, espoir, sagesse...

La divination : nous sommes face à des personnes qui savent ou pensent à votre place donc surveillez l'utilisation de verbe comme : penser, croire, avoir conscience, ressentir, sentir, estimer, juger. ! Attention, si vous laissez l'autre dans la divination, vous pouvez être amené à commettre une erreur de jugement. Comprendre le pourquoi de la divination permet ici aussi d'accéder au contenu latent.

Je sais qu'elle sera fâchée contre moi quand je lui annoncerai cette nouvelle.

Je sais que demain il fera beau.

Les relations de cause à effet : provoquent une distorsion dans la communication mais ont tendance à rassurer la personne qui utilise ce système. Il convient de reformuler en retournant l'affirmation.

Je changerai bien d'emploi mais je n'ai pas d'opportunité... ou

Je changerai bien d'emploi mais je suis trop vieux... ou

Je changerai bien d'emploi mais personne ne voudra de moi... ou

Je changerai bien d'emploi mais je ne suis pas mobile...

Il suffit de prendre la dernière affirmation et de reformuler...

"donc, si je vous entends bien, si quelqu'un vous proposait un nouveau poste vous seriez prêt à changer d'emploi ?"

Quand il y a présupposition, elle est la preuve de l'existence d'une croyance chez la personne qui émet le message :

j'ai de l'admiration pour les loups car ils respectent un code d'honneur, ce qui n'est pas le cas pour l'homme.

Celui qui reçoit le message peut ainsi se faire une idée du monde intérieur de la personne. Mais s'il reçoit le message, s'il est impliqué par le message et s'il se dit à son tour : "les loups ont un code d'honneur et pas les hommes" alors se sera son interprétation. Si l'interprétation de l'interlocuteur le dérange, il ne pourra plus être en écoute, car il sera impliqué. Il convient de laisser à l'autre sa présupposition.

La présupposition permet l'utilisation du double lien :

Vous préférez manger à la cantine avec notre patron ou au restaurant avec la directrice du marketing ? Quel que soit le choix la personne pourra dire :

Ah ! je vois que vous préférez..., donc vous n'aimez pas..... .

Etre authentique pour être efficace

Rechercher l'incongruence,

Deux situations sont possibles :

La personne émet un message verbal et se met en congruence corporelle et émotionnelle,

La personne émet un message verbal et modifie ses comportements non-verbaux volontairement pour donner une autre signification au message émis.

Émetteur

Ce que je veux vraiment dire

Ce que je décide de lui dire

Ce que je vais finalement oser dire

Récepteur
Ce qu'il a entendu
Ce qu'il en a compris
Ce qu'il admet
Ce qu'il en retient
Ce qu'il en fait

La congruence

L'expression du vécu
La conscience du vécu
L'expérience du vécu

Attention à ne pas opposer verbal/non-verbal car si vous voulez analyser l'autre, il faut essayer de le percevoir dans sa globalité. Essayez toujours de penser que derrière un message au contenu manifeste peuvent toujours se cacher des messages au contenu latent.

Donc, pour le récepteur :

Apprendre à observer
Apprendre à entendre
Comparer et essayer de comprendre le sens.

Dans la communication rester vigilant au décalage qui peut se créer entre comportement et intention.

Le message émis a une signification A pour celui qui l'émet

Le message perçu prend une autre signification.

Donc les retours d'informations :

1/ Le silence

2/ Les questions

Ouvertes avec ou sans reformulation

Fermées (acceptez-vous de commencer votre service plus tôt)

Alternatives

voulez-vous prendre votre heure de coupure en début ou en fin d'après-midi ?

Souvent en double lien

as-tu envie de faire l'amour dans le canapé ou dans le lit ?

3/ En retour pour éviter de répondre ou car on ne sait pas quoi répondre

Pourquoi le train n'arrive-t-il pas ?

Pourquoi, avez-vous peur d'être en retard ?

4/ La reformulation doit être soit compréhensive, soit inductive, soit interprétative.

Les Systèmes de représentation sensorielle

L'information va être perçue consciemment par les cinq sens
inconsciemment par un sens dominant

Les trois systèmes dominant

Pour les repérer vous devez observer la posture, la gestuelle, l'expression du visage, les clés d'accès, la sonorité de la voix et le choix des mots

Visuel

Le visuel est un peu raide, gestes dirigés vers le haut, respiration rapide et superficielle, voix aiguë, saccadée, mots dans le visuel.

Les clés d'accès :

Etudiez le regard, quand il se fixe : réflexion sur images

Vers le haut sur la gauche Imagine dans le visuel

Vers le haut sur la droite Recherche des images connues Auditif

L'auditif est plus décontracté, est souvent en position d'écoute, respiration ample, voix bien timbrée, rythme lent, mots dans l'auditif.

Les clés d'accès : Toujours l'étude du regard

Horizontalement sur la gauche Imagine dans l'auditif

Horizontalement sur la droite Recherche des sons connus

Kinesthésique

Le kinesthésique est très décontracté, ses gestes miment ses mots, sa respiration est profonde et ample, voix grave lente avec pause.

Les clés d'accès : Etudiez le regard

Vers le bas sur la gauche il a conscience de ses émotions

Vers le bas sur la droite entre dans son dialogue intérieur

Vous allez pouvoir ainsi calibrer le comportement de la personne pour mettre en place des stratégies et établir le rapport.

Stratégie du rapport : S'adapter c'est aussi prendre conscience du monde intérieur de l'autre.

1/ Adapter la distance de confort nécessaire à la mise en confiance

2/ Adapter son comportement à celui de l'autre

Mimétisme et synchronisation

Miroir direct ou croisé de la posture
Miroir direct ou croisé des gestes
Synchroniser la respiration
Synchroniser le ton, le rythme et le volume de la voix
S'adapter au système sensoriel dominant.

Avoir un objectif pour construire une stratégie, définir le point de départ et le point d'arrivée, définir le comment et le pourquoi.

Le vouloir (que voulez-vous, comment saurez-vous que vous l'avez obtenu ?)

Le pouvoir (comment, quelqu'un d'autre le peut-il, qu'en ferez-vous ?)

Les moyens (qu'est-ce qui vous empêche de l'avoir, étude des paramètres, négociations et compromis, qu'êtes vous prêt à perdre pour l'obtenir, coordination des stratégies dans le temps et vérification des paramètres variants et invariants dont dépend la réussite)

Le temps et évaluation des conséquences dans le futur.

Pour fixer l'objectif travailler sur des réponses en termes concrets.

Attention : objectif pas atteint = Remords

Récriminations

Ressentiments

Vengeance

un objectif pas atteint peut-être un bénéfice secondaire

l'objectif était alors de tout mettre en œuvre pour ne pas l'atteindre

Communication et théorie de l'information

5 questions : Qui ? Dit Quoi ? Moyen utilisé ? A qui ? Avec quel effet ?

donc : Émetteur - Message - Médium - Récepteur - Impact

Attention : un groupe qui désire affirmer son identité et ses valeurs propres finira par se créer un langage et des codes personnels. Cette création répond à un besoin de différenciation et de renforcement de l'identité de groupe. Ainsi par opposition, un individu qui refuse de s'intégrer dans un groupe, rejettera les signes personnels du groupe et surtout le langage commun.

Les cinq sentiments de base :

Plaisir, peur, colère, rage, tristesse.

Souci Peur et tristesse

Honte Peur et joie

Jalousie Peur d'abandon et colère, voir envie

Culpabilité Peur de la désobéissance et colère contre la loi

Haine Peur et colère contre l'autre

Donc dans les sentiments mêlés, rechercher les émotions de base et le pourquoi!

Attention ainsi au sentiment racket qui va servir à manipuler l'autre et à l'influencer le plus souvent négativement :

Le racketteur manipulateur utilise avec une déconcertante facilité qui passe inaperçue.

- L'impuissance qui met l'autre dans l'impuissance,
- La tristesse, pour mettre l'autre dans le trouble, l'instabilité ou la dépression,
- La peur, pour créer la panique,
- La confusion, pour rendre l'autre encore plus confus.