

« Un idéal n'a aucune valeur si vous ne pouvez pas le mettre en pratique. »

Swâmi Râmdâs



Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi certaines personnes ont un talent avéré pour nouer facilement des liens spontanés, des relations fluides, des rapports positifs ? Certain.e.s pourraient y voir du charisme, d'autres de la sympathie, d'autres encore de l'extroversion. Mais surtout une bonne dose d'un je ne sais quoi, un don personnel qui aide à établir des contacts sans encombre. C'est parfois râlant et c'est parfois enviable.

Et si tout cela n'était pas si spontané que l'on ne pense ? Et si, au-delà d'une personnalité ouverte et sans inhibitions, il y avait des éléments relationnels qu'il est bon de comprendre pour y parvenir. Car, nombreux sont ceux et celles qui se sont penchés sur cette question. Par exemple, les fondateurs de la PNL (Programmation Neuro-Linguistique) **Richard Bandler** et **John Grinder**, se sont posés la question de savoir **comment certains grands thérapeutes parvenaient si facilement à accompagner des changements majeurs, sans grandes difficultés.** Que se passait-il réellement dans leur pratique et qui faisait d'eux des thérapeutes d'exception ? En étudiant **Fritz Perls** (le père de la Gestalt thérapie), **Virginia Satir** (la mère de la Systémique familiale) et **Milton Erickson** (le fondateur de l'Hypnose moderne), ils se sont rendu compte qu'avant toute intervention thérapeutique, ces magiciens de l'accompagnement humain établissaient des liens de grande qualité. Il se mettaient en condition pour **accueillir** leurs interlocuteurs. rices et activaient certaines **bases relationnelles fondamentales.** Ces principes avaient déjà été formalisés par **Carl Rogers**

et **Viktor Frankl**, deux autres grands théoriciens de la psychothérapie, mais la grande nouveauté amenée par Bandler et Grinder c'est que les pierres angulaires d'une **relation de confiance et de qualité** ne sont pas exclusives au monde clos des cabinets thérapeutiques : ils s'appliquent partout et sont nécessaires **dans toutes les relations.**

La question est donc de savoir quelles sont les qualités incontournables qui permettent à tout le monde de se sentir bien dans une interaction ? Quels éléments doivent être présents pour que l'on se sente facilement en confiance et respecté ? Que doit-on faire pour faire naître une sympathie authentique et consciente de façon à favoriser une entente positive ?

En PNL, on appelle cela établir le rapport, c'est-à-dire poser les jalons qui composent toute communication de qualité. Ainsi, de façon consciente, il est bon de porter son attention sur ces aspects, au risque de manquer d'entraver des échanges basés sur la compréhension mutuelle et la bonne entente positive.

Voici les principaux éléments pour établir le rapport :

1. La calibration

Calibrer ça veut dire observer avec attention le comportement d'une personne : les gestes, les expressions du visage, les modifications physiologiques, les postures, etc. Cela permet, comme on le dit en langage courant, de « lire » une personne et **d'observer** non seulement **les comportements conscients** comme **inconscients** et **spontanés.**

Un article écrit par **Olga Belo-Marques, Formatrice et coach en management au CFIP, formatrice enseignante en PNL et coordinatrice de l'école PNL du CFIP, coach ICF PCC**

Observer avec minutie les comportements externes veut dire aller à la rencontre de l'autre, dans son vocabulaire corporel propre : chaque personne est unique et a sa manière spécifique de communiquer. Non seulement on a accès à ce qui est exprimé de manière plus précise (le corps communique 60% des messages exprimés) mais on évite des schémas interprétatifs sur la signification des gestes et des expressions. Si l'on veut trouver une signification aux comportements d'une personne, il faut recourir à une échelle d'évaluation individuelle, c'est-à-dire, il faut la comparer à elle-même. Sans quoi, on risque de tomber dans des stéréotypes et amalgames, faisant appel à théories de tout genre sur le « body langage », sans vraiment prêter attention au propre de chaque humain.

La calibration permet donc d'être avec la personne, de faire attention, de capter des messages discrets, de rejoindre son univers intérieur et de lui donner l'importance nécessaire. Aussi, en captant un maximum d'informations, on peut alors **vérifier ce que l'on a vu et entendu et ajuster nos compréhensions.**

2. La synchronisation

La synchronisation veut dire **rejoindre le vocabulaire de l'autre personne et l'adopter.** Le mimétisme comportemental est une attitude spontanée chez l'être humain, même si nous n'en avons pas conscience. Ces comportements ont été constatés au départ par l'observation des animaux (phénomène « d'empreinte » découvert par K. Lorenz, observations de type éthologique effectuées par Boris Cyrulnik).

La synchronisation est donc le processus naturel d'harmonisation entre deux individus (ou plus) qui entrent en relation d'une manière satisfaisante pour eux. Ce processus se manifeste par **l'harmonisation des rythmes corporels, de la gestuelle, de la respiration, de la tonalité de voix et du type de vocabulaire.**

Verbal : Utiliser le même langage sensoriel
Utiliser les mêmes mots, expressions, structure grammaticale

Para verbal : Tonalité, volume de la voix
Rythme, débit de parole

Corporel : Posture générale ou attitude corporelle
Expressions du visage
Gestuelle des mains et des bras
Mouvements liés à la respiration

Il ne s'agit pas de singer, de rendre l'autre ridicule, ni même de mimer de façon caricaturale, mais plutôt d'entrer **en résonance**, de renvoyer notre compréhension, d'être disponible à une autre manière de communiquer. Souvent, **quand la synchronisation est respectueuse, elle provoque un grand confort relationnel.**

3. La reformulation

La reformulation est notre **capacité à renvoyer ce qui a été entendu.** Cela consiste à répéter en d'autres termes et d'une manière plus concise ce qu'une personne vient d'exprimer, de telle sorte que l'on obtienne son accord ou assentiment. Une reformulation correcte a pour effet de **renforcer le rapport** car l'interlocuteur se sent compris. Carl Rogers est le contributeur majeur de cette technique, étroitement liée à l'attitude d'empathie.

Par ailleurs, la reformulation permet aussi de **différencier ce que nous interprétons du discours d'une personne et ce que cela veut dire réellement.** Nos plus grands malentendus proviennent du fait que l'on ne vérifie que très peu nos compréhensions. En reformulant ce qui a été entendu, cela permet de mettre de la distance entre nos représentations personnelles et celles de l'autre afin d'y insérer de l'écoute et du respect.

Il existe plusieurs types de reformulations comme :

La synthèse : renvoyer l'idée principale de ce qui a été dit (« *il me semble que le plus important de ce que tu as dit c'est ...* »)

La clarification : reprendre les mêmes termes et vérifier le sens donné (« *j'entends que tu me dis que c'est éreintant, je suppose que tu me parles de ta fatigue ?* »)

Le sentiment : saisir et évoquer l'émotion derrière un message (« *d'après ce que j'entends de cette situation, j'ai l'impression que tu es fatigué...c'est ça ?* »)

Le soutien : souligner ce qui est important pour la personne (« *alors si je comprends bien, c'est le bien-être qui est important pour toi, n'est-ce pas ?* »)

Le corporel : miroiter la compréhension par les attitudes, geste, expressions (*hmm, hmm ...*)

Le recadrage : faire ressortir un nouveau sens à ce qui est dit (« *en même temps que tu me parles de cette fatigue, tu me dis aussi aimer faire plein de choses, quelle énergie !* »)



4. Le feedback

Le feedback est un **procédé de communication qui consiste à renvoyer soit la compréhension d'un message par une réponse, soit l'évaluation d'une situation d'après des critères personnels ou objectifs**. Autrement dit le feedback peut se comprendre de deux manières :

- D'une part, il s'agit d'un mécanisme qui consiste à donner un retour dans le cadre d'une **interaction** ou d'une **communication**.
- D'autre part, c'est le bilan ou l'appréciation d'après une expérience vécue partagée ou non consistant à communiquer des informations précises dans le cadre d'une **collaboration**.



Que ce soit l'un ou l'autre, il s'agit d'une **méthode de régulation** qui vise à une meilleure entente d'après un objectif poursuivi. La pratique du feedback doit tenir en compte les autres aspects relationnels, de façon à être constructif et bienveillant : la calibration, la synchronisation, la reformulation.

Pour beaucoup d'experts en communication, donner un feedback, recevoir un feedback et demander un feedback constituent des habilités constitutives de la croissance humaine et font partie intégrante de l'apprentissage, de l'évolution personnelle et même de la réussite.

Les **quatre piliers du rapport** sont donc la grammaire de base de toute relation de qualité et de confiance. Nous les appliquons quasi instantanément et naturellement, sans même nous soucier de savoir si nos gestes accompagnent ceux de l'autre ou d'être attentif. Les micro-expressions de notre interlocuteur. Pourtant quand une relation est mise à mal ou qu'une communication est entravée, il est à parier qu'il est temps de prêter attention à ces aspects fondamentaux : avons-nous fait suffisamment attention à ce qui était dit ? Avons-nous vérifié nos compréhensions ? Avons-nous renvoyé ce qui était important pour l'autre ? Avons-nous dit sincèrement comment on a vécu les choses ?

Il y a dans ces principes une force incroyable, des graines relationnelles qui sont à cultiver et à fertiliser. En PNL, ce sont les premiers apprentissages, les fondements à partir desquels on construit tout le reste, c'est à dire, un **accompagnement bienveillant, constructif et profondément humain**.

Pour aller plus loin :

➤ Nos formations certifiantes :

www.cfip.be/pnl

- [Introduction à la PNL](#)
- [Technicien en PNL](#)
- [Praticien en PNL](#)
- [Maître-Praticien en PNL](#)
- [Technicien en hypnose](#)
- [Praticien en hypnose](#)

➤ [Livre : "La PNL par la pratique" Olga Belo-Marques et Barbara Ramos Muñoz Editions Dangles, juin 2022](#)

