

Modélisation d'une qualité

**Rester centrée sur ses désirs
et s'affirmer face à l'autre**

**Catherine H.
Master 2004**

Sommaire

1 - QUALITE CHOISIE

2 - ETAT PRESENT

2-1 Etat présent : description

2-2 Etat présent : illustration

3 - LES PROGRAMMES EN MOUVEMENT DANS L'ETAT PRESENT

4 - ETAT DESIRE

5 - LES RAISONS QUI RENDENT CETTE QUALITE DESIRABLE

6 - CONTEXTE

7 - LE MODELE

7-1 Description

7-2 Un concentré de qualité

8 - LA RECETTE

8-1 Description

8-2 Outils et notions PNL

8-3 Stratégie

8-4 Croyances et valeurs attachées à la qualité modélisée

9 - LIMITES ET ECOLOGIE

9-1 Ce que je laisse

9-2 Ce que j'utilise

10 - INSTALLATION ET EFFETS

10-1 Installation

10-2 Effets

11 – CONCLUSION : un pont entre le passé et le futur

1 - QUALITE CHOISIE

Rester centrée sur mes désirs et m'affirmer face à l'autre.

2 - ETAT PRESENT

2-1 Etat Présent : description

Lors d'une discussion privilégiant la négociation, je bascule sans m'en rendre compte dans les désirs et objectifs de l'autre, oubliant du même coup mes propres désirs et choix.

Tout se passe comme si ...

... je parle avec l'autre, mon interlocuteur me fait part d'une proposition ou d'un problème qui me concerne, je fais preuve d'empathie à tel point que je me laisse hypnotiser par lui et me réveille à la fin de la conversation en me rendant compte que je me suis « faite avoir ».

Faite avoir = je n'ai tenu compte ni de moi, mes critères, ni de mes objectifs.

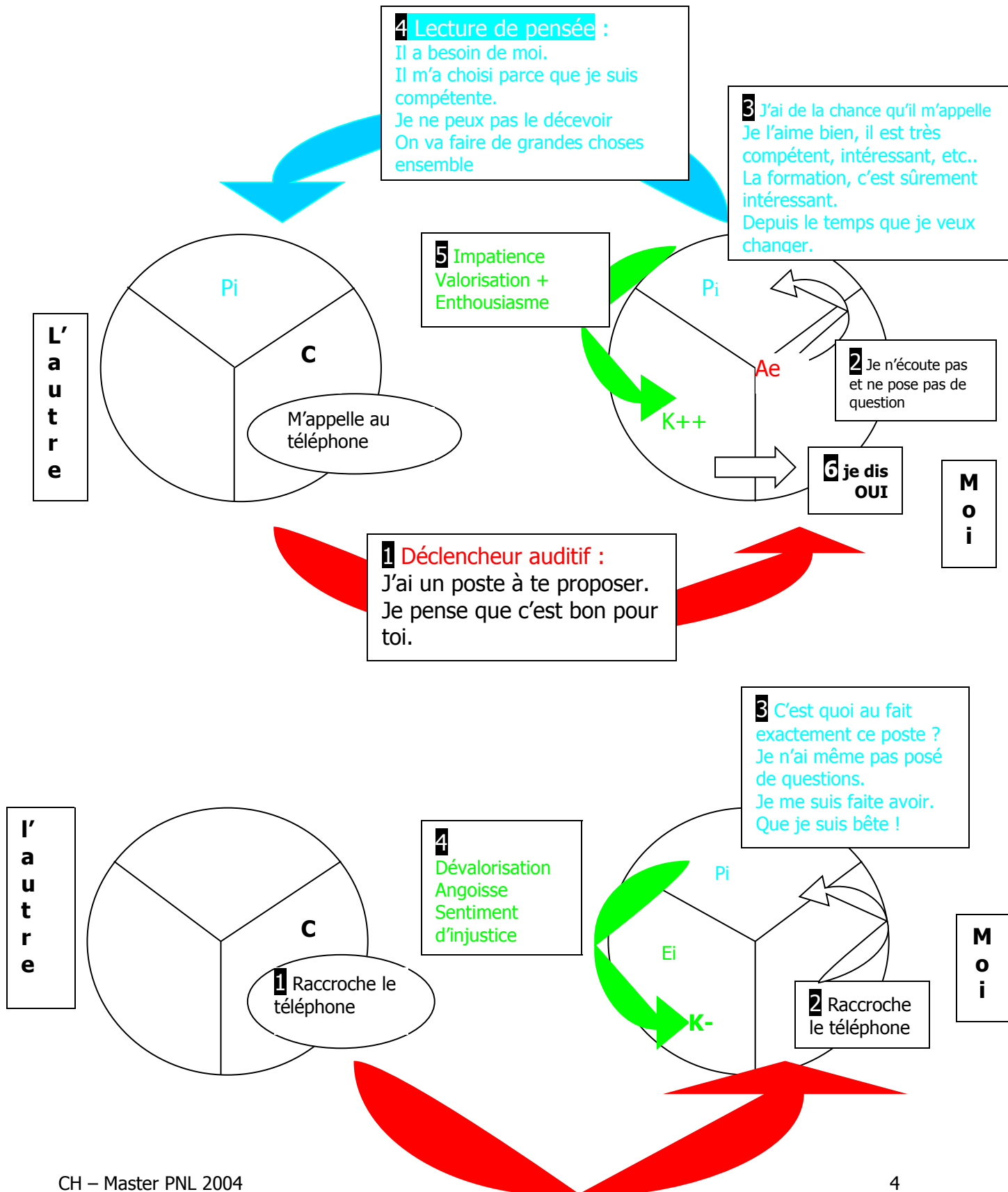
Cet état présent est particulièrement déstabilisant dans le milieu professionnel, lorsqu'on me propose une **nouvelle mission ou activité qui correspond à mes valeurs.**

Dans ce cas en effet, je dis OUI avec enthousiasme et je n'ai plus de limite dans ce que j'entreprends, j'en « fais trop » jusqu'à déstabiliser mon équilibre personnel et familial.

= désigne une équivalence complexe

2-2 Etat présent : illustration

Le responsable du service formation me propose un nouveau poste par téléphone.



3 – LES PROGRAMMES EN MOUVEMENT DANS L'ETAT PRESENT

Croyances et critères	Programmes
Les autres ont besoin de moi (les autres = mes enfants, ma famille, mes amis, mon entreprise, la société, l'humanité, la planète)	Autres – Gens – Réactif – Visuel – Rapide
J'aime faire plaisir aux autres (Amélie POULAIN)	Autres
Je suis compétente dans certains domaines	Soi - Activité
Pour valoriser (donner de la valeur) mes compétences, je dois montrer ce que je sais faire aux autres (les autres = mon chef, l'entreprise, les clients, les amis)	Autres – Visuel – Actif - Réactif
J'aime la nouveauté	Aller vers - Futur
C'est important pour moi d'apprendre de nouvelles choses, rencontrer de nouvelles personnes	Activité – Gens – Lieu Information
nouveau = forcément intéressant	Généralisation
les gens sont intéressants	Généralisation – Gens - Autres
Les gens compétents proposent toujours des choses intéressantes	Généralisation Omission
J'aime travailler avec un responsable/une équipe compétent(e)	Activité-Gens
Dans certains cas, dire non c'est décevoir	Cause/effet - Match



Je dis oui

4 - ETAT DESIRE

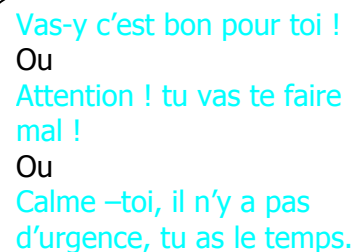
De façon générale **m'affirmer face à l'autre en restant centrée sur moi, lors de ce que j'appelle « une négociation ».**

- **moi** = mes désirs, mes objectifs, ce que je pense être bon pour moi.
- **négociation** = relation entre deux personnes dont les objectifs ou intérêts sont compatibles. La négociation consiste pour chaque interlocuteur à formuler des demandes et obtenir de la part de l'autre un engagement pour une action ou une série d'actions.

5 - RAISONS QUI RENDENT CETTE QUALITE DESIRABLE

- Prendre du **recul** pour décider de l'opportunité d'une action

- Me donner la possibilité
d'écouter ma petite voix protectrice (Ai)



Vas-y c'est bon pour toi !
Ou
Attention ! tu vas te faire mal !
Ou
Calme -toi, il n'y a pas d'urgence, tu as le temps.

- Ajouter une séquence « aide à la décision » dans ma stratégie pour répondre.
Me donner le temps pour penser et poser toutes les questions me permettant de bien prendre la mesure de ce dont il est question.
- **Exprimer des limites**, des conditions à mon interlocuteur.
- Me donner **la liberté de dire non** (le cas échéant)
- **Canaliser mon énergie** dans le sens de mes objectifs.
- Diminuer **l'importance** que je donne à **l'autre**
- **Diminuer la culpabilité** de ne pas satisfaire systématiquement les désirs de l'autre
- **Tenir compte de mon écologie**, mes critères pour éviter le surmenage
- Aller vers une nouvelle activité professionnelle et/ou extra-professionnelle qui m'apportera plus de **joie** que de **souffrance**

Joie = j'ai atteint mon objectif

Souffrance = épuisement total de mon énergie vitale

6- CONTEXTE

Utilisation dans **le cadre professionnel** pour :

- accepter ou refuser une mission, un dossier
- négocier un partenariat, une proposition d'animation

Je peux également utiliser cette qualité dans certaines situations de **ma vie de tous les jours** :

- décider ou refuser d'aider quelqu'un, donner de mon temps sans en faire trop.
- m'engager dans une nouvelle activité associative (comme parent d'élève ou membre actif d'une association de défense de l'environnement).
- choisir une activité de loisir qui me fait plaisir

7 - LE MODELE

Description

Le choix du modèle a été rapide.

J'ai choisi F. un collaborateur et ami.

C'est un chef d'équipe, contrôleur, homme de terrain qui gère toutes sortes de situations dans le métro.

Il atteint ses objectifs dans des situations complexes et difficiles car il a une expérience et un savoir-faire unique, reconnu par tous.

Je l'ai choisi car il a la capacité de se faire respecter dans un contexte de négociation particulièrement délicat : **le contrôle en civil**.

Contrôle en civil : contrôle du tickets des utilisateurs du métro sans uniforme, les contrôleurs ne sont pas identifiables.

Au cours de l'entretien, j'ai pris la mesure du degré « d'originalité » du contexte.

J'ai pris le risque de garder ce modèle et sa recette un peu corsée à mon goût.

Un concentré de qualité

Partant du principe « qui peut le plus, peut le moins », je considère que les enseignements tirés de ce modèle sont proportionnels à l'enjeu du contexte mais transposables dans d'autres contextes.

J'ai décidé de conserver le concentré de cette qualité « **centré sur soi** » que je peux diluer selon la situation qui se présente

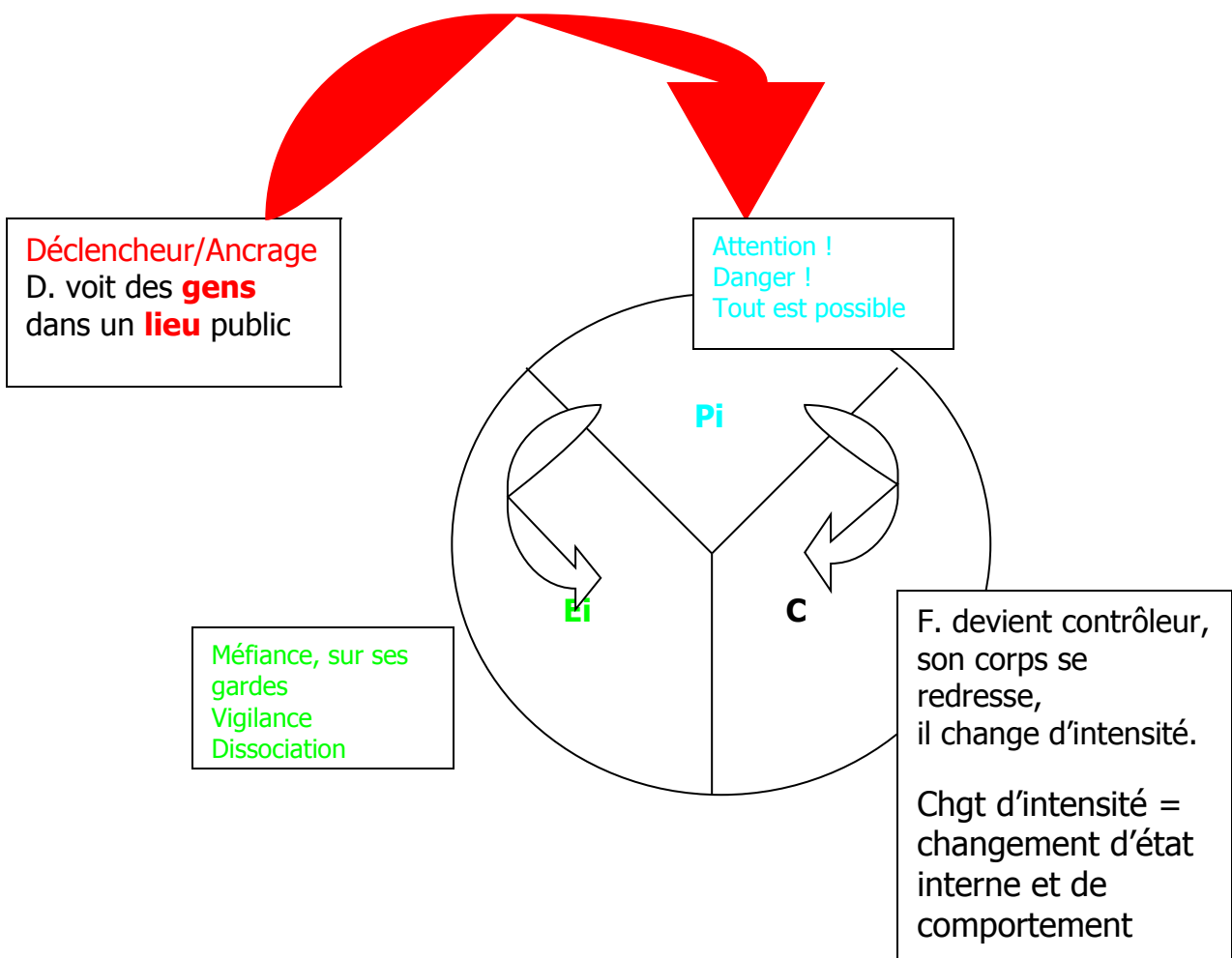
8 - LA RECETTE

Etape 1

F. pense que dans les **lieux publics** tout peut arriver.
Il s'agit sans doute d'une « déformation professionnelle » qui a provoqué un ancrage et une généralisation.

Lieux publics = tout ce qui n'est pas son domicile, son bureau ou chez des amis, des parents.

F. précise « *je ne le décide pas, je le fais de façon instinctive* ».



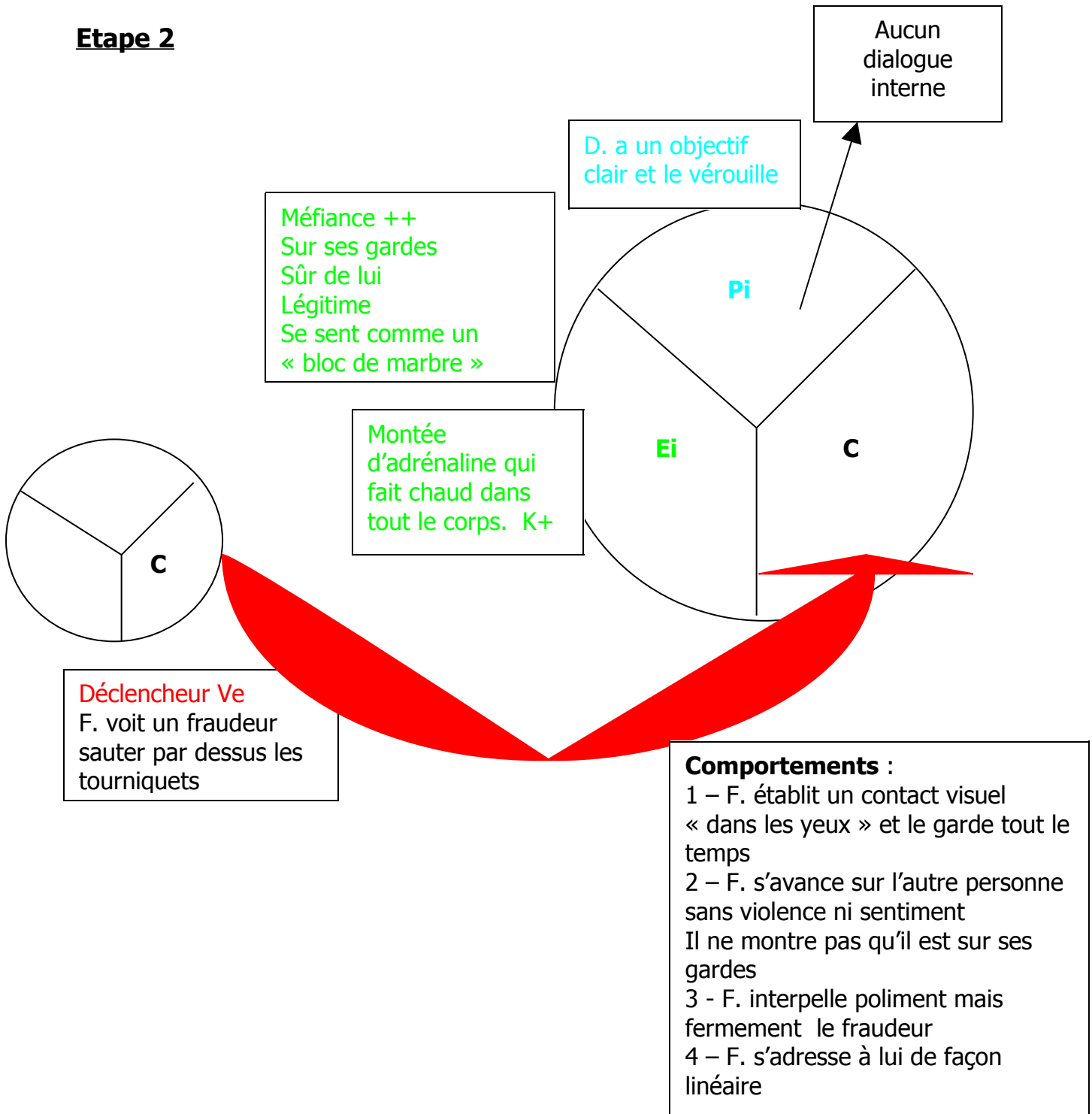
Éléments de stratégie	Outils/Notions PNL
Attention ! Danger ! Tout est possible dans un lieu public	Pi - Généralisation
Changement d'intensité se traduit par : - tous les sens sont en éveil. - chaque organe est indépendant, chaque main, chaque jambe, chaque oreille. C'est le cerveau qui relie le tout. - Se met en arrière à 2m derrière lui	Ei VAKO Dissociation
F. peut écouter 2 choses en même temps, y compris ce qui se passe dans son dos.	A
Ses yeux balayent la zone sans arrêt	V
Son corps est détendu mais prêt à réagir à tout instant	K
F. utilise tous les signaux pour les interpréter	Réceptif – Centré soi

En étant dissocié, F. se donne la possibilité :

- d'anticiper le comportement de l'autre
- de conserver sa capacité à réagir mais sans agresser l'autre
- de ne pas avoir d'état d'âmes (F. ne ressent rien de particulier)

⇒ il garde un coup d'avance et se sent sur de lui.

Etape 2



Éléments de stratégie	Outils/Notions PNL
<p>Objectif clair et verrouillé : je dois le faire sortir ou je dois le faire payer (PV) je dois obtenir un résultat, je suis intransigeant je dois m'adapter à l'autre car je ne sais pas comment il va réagir (possibilité de fuite ou de conflit)</p>	<p>Pi - Opérateurs modaux Réactif</p>
<p>Se sent comme un bloc de marbre : Imposant, carré, pas agressif, neutre car sans sentiments*. Froideur, solidité, résistance.</p>	<p>Ei - Métaphore</p>
<p>Etablir un contact visuel : F. regarde toujours l'autre dans les yeux dès qu'il lui parle. Il observe l'autre, son regard, ses gestes, son attitude Il garde toujours un œil sur l'autre si il fait autre chose en même temps (écrire le PV)</p>	<p>C Ve Calibration Dissociation</p>
<p>Parler de façon linéaire : Le volume de la voix ne varie pas quoi qu'il arrive Le ton est ferme, les phrases sont courtes et compréhensibles. « <i>Quelle que soit la façon dont l'autre me parle je reste toujours sur le même ton. Je ne crie pas ni ne baisse la voix.</i> <i>Pas trop bas sinon il croit que j'ai peur mais pas trop haut non plus pour ne pas lui faire sentir de l'agressivité</i> ». « <i>Je ne discute avec la personne qu'une fois l'objectif atteint</i> ».</p>	<p>A</p>

* Je comprends mieux à présent l'expression : **Rester de marbre**

8-4 Croyances et valeurs attachées a la qualité

- Il y a **des règles**, sans règles on ne peut pas fonctionner.
Mon métier est de faire respecter ces règles, je suis **légitime**.

- Quand j'interviens, je sais que **j'ai les moyens** physiques et une « intensité » particulière **pour y arriver** (30 ans d'arts martiaux).

Les arts martiaux sont un long apprentissage pour canaliser son énergie.

- Je n'ai jamais douté de moi, je ne me pose **pas de questions à mon sujet**.

- Dans la vie, **il faut se débrouiller seul**, être autonome, faire des choix.

Il y a des difficultés qu'il faut passer. Il y en a une, puis l'autre.

Quand il y en a 3 ou 4 en même temps, tu prends la première, puis la 2e....

9 - ECOLOGIE ET LIMITES DE LA MODELISATION

9-1 Ce que je laisse :

- Les caractéristiques liées au contexte de « la lutte contre la fraude » :
 - le rapport à l'autre qui n'existe que si il y a une faute commise, pratiquement un flagrant délit.
 - la position des protagonistes : l'un est hors la loi et l'autre est chargé de la faire respecter.
- L'attitude martiale presque guerrière, en tout cas l'intensité du rapport de force.
- La croyance qu'il peut se passer quelque chose à tous moments quand on est dans un lieu public.
- La croyance qu'il faut se méfier systématiquement des autres.

9-2 Ce que j'utilise :

- Le concentré de recette : bloc de marbre + objectif connu et verrouillé + contact visuel + voix ferme et linéaire + méfiance + phrases courtes + réceptivité.

En ré-incorporant :

- Un état d'esprit ouvert
- Le respect de l'écologie de l'autre.
- Mon enthousiasme et ma joie à aller vers l'autre.

10 - INSTALLATION ET EFFETS

10-1 Installation

Je pense avec le recul que l'installation des principaux ingrédients s'est effectuée durant l'entretien.

En effet, j'étais dans la peau du modèle et je visualisais les scènes décrites avec précision.

Ceci a été facilité par le fait que j'ai enregistré l'entretien. J'ai ensuite ré-écouté point par point la cassette.

Je peux presque dire que cela s'est fait de façon inconsciente, dans un premier temps.

Ensuite, entre chaque expérience, j'ai ajouté d'autres ingrédients.

Je n'ai pas expérimenté la dissociation. Je garde cet axe de progression comme outil de gestion des négociations qui tournent au vinaigre : les conflits.

10-2 Effets

L'installation et l'utilisation de cette nouvelle qualité est un élément qui soutient **le recadrage soi/autres** amorcé depuis le début du praticien+coaching, puis du master.

Croyances et critères	Programmes
C'est important pour moi de prendre soin de moi c'est à dire respecter mon écologie et de me poser la question : « Qu'est-ce que ça me coûte, qu'est-ce que ça me rapporte ? »	Soi
Je peux prendre soin des autres si..... j'ai le temps, j'ai envie, je m'en sens capable physiquement et moralement	Chunk down Condition Opérateur modal Réceptif
J'ai envie de faire ça	Aller vers
J'ai le droit de me faire plaisir (je peux)	Opérateur modal
Je dois <u>aussi</u> tenir compte de mes critères dans une négociation (d'autant plus que certains ont changé récemment)	Soi –Associée Positions perceptuelles
Je suis entre parenthèse (à mi-temps)	Réceptif
J'apprends la patience et la lenteur	Présent -Lent

—————▶ **Je peux dire oui ou non**

Empilage de départ : une interview pour la radio

Un journaliste me propose de m'interviewer à propos d'une exposition que j'organise dans le cadre de mon travail.

Habituellement, j'aurais :

- prévenu mon service presse pour qu'il me donne son autorisation
- mis au courant mon chef de service
- commencé à me demander si j'allais être bonne aux yeux de x, y ou z
- demandé à x, y ou z ce qu'il en avait pensé, une fois l'interview passée à la radio .

Changement de cadre de référence : je vais faire cette interview pour **me** faire plaisir (référence interne)

Je me suis enfermée dans mon bureau, j'ai préparé ce que j'avais envie de faire passer comme info, j'ai fait l'interview par téléphone et seulement ensuite j'en ai informé les autres sans attendre de retour d'information.

Le lendemain je me suis écoutée à la radio avec mes enfants. On a bien ri car on ne trouvait pas la bonne fréquence FM.
Je me suis trouvée performante et j'étais vraiment contente de moi.

K++ : objectif atteint.

1^{ère} expérience: négociation d'un partenariat

Utilisation de l'image du bloc de marbre + contact visuel maintenu.

Installation :

Visualisation et auto-ancrage du bloc de marbre vert posé sur 4 points de mon ossature (épaules et hanches)

Effets :

J'ai l'impression d'être plus droite et plus grande alors que je suis assise sur ma chaise. Mes épaules me semblent plus carrées.

J'ai le sentiment d'être plus adulte.

Mon attitude est plus rigide, j'ai l'impression d'utiliser un ton plus ferme à certains moments de l'entretien.

Je m'aperçois que je suis plus à l'écoute et j'utilise la reformulation encore plus que d'habitude.

Je perçois mieux l'évolution de la discussion

Je rentre plus facilement dans la position méta.

A la fin de la négociation, je suis surprise d'entendre l'autre dire ok et rester dans les limites que j'ai fixées.

Je me sens satisfaite, j'ai le sentiment d'avoir été plus écoutée.

Constat :

Ce bloc de marbre est trop lourd, il n'est pas « pratique », il me gêne pour me mettre debout. Il me plombe.

Il me faudrait quelque chose plus léger...

Chez le dentiste

J'ouvre un magazine et je vois une photo représentant un squelette de dos.

Voilà ce qu'il me faut !

L'image du bloc de marbre vert se transforme en colonne vertébrale en marbre vert.

Les couleurs changent, chaque vertèbre a la sienne : vert, rouge, gris...

Les vertèbres sont articulées entre elles, l'ensemble est solide et mobile.

Elles sont comme **autant d'expériences assemblées qui m'ont construite** et me soutiennent.

J'ai le sentiment d'avoir une nouvelle colonne vertébrale pratiquement indestructible.

2° expérience : En retard à l'aquagym

J'arrive en retard et constate qu'il n'y a plus de place dans le bassin à l'endroit où je me mets habituellement.

Je me mets toujours derrière les autres en vertu du principe :
« les petits devant et les grands derrière ».

Il y a plus de monde que d'habitude et la seule place disponible se trouve devant au milieu.

Je décide de m'y mettre.

Je pense à ma **colonne vertébrale** en marbre.

Je commence à faire les mouvements et fait les constatations suivantes :

- je ne gêne personne car la prof est en hauteur
- on me voit beaucoup car je dépasse de l'eau (les autres ont de l'eau jusque sous les bras et moi jusqu'à la taille) mais je m'en moque
- cela me fait rire toute seule
- je fais une bonne séance car je force plus.

K+ : Je suis fière de moi et en plus ma colonne vertébrale en marbre ne m'empêche pas de nager.
--

3^e expérience : LA NEGOCIATION

- **La veille** : discussion/préparation pour définir clairement mon objectif et jusqu'où je suis prête à aller et surtout **là où je ne veux pas me laisser embarquer.**
- **Le matin** : Installation par une visualisation et ancrage de la présence de ma colonne vertébrale, vertèbre par vertèbre.

Décision d'utiliser le regard + la voix linéaire + ancrage de la colonne vertébrale

Arrivée au bureau de la personne, la peur K- est à 6/10,
je décide de reprendre le **bloc de marbre.**

Effets :

Plus de confiance en moi, je me sens apaisée, la peur diminue.
Je me méfie + de mon interlocuteur, mais sans peur.

J'écoute plus ce que je dis, je m'écoute parler.
Je m'exprime de façon affirmée sans agresser l'autre.

Je regarde plus l'autre et du coup ceci me permet de calibrer son visage et voir quand il est agacé ou bloqué.

Plus de liberté dans mon discours :

- je me tais à certains moments et je laisse l'autre reprendre la parole, sans être gênée par le silence
- j'utilise mes mains, des gestes pour convaincre
- je m'autorise à changer de sujet de discussion lorsque je me sens en difficulté

J'ai lâché certaines choses plus facilement et maintenu fermement certaines limites sans état d'âme particulier.

Je n'ai pas montré ma peur, ni ma joie d'avoir atteint mon objectif.

K+ : je me sens respectée

J'ai eu l'impression que l'ensemble de la relation était plus équilibrée en temps de parole, mais aussi dans le face à face avec l'autre (position, ton de voix, rythme) .

La négociation a abouti à une décision mutuelle valorisante.

Avec le recul, l'utilisation de cette ressource me semble facile.

Conclusion : un pont entre le passé et le futur

Je repense à l'image qui m'était venue à l'esprit lors de l'exercice sur les métaphores intérieures.

A la question comment vois-tu ton passé, quel symbole le représente ?

J'ai vu alors la ville de Venise... et j'ai dit :

« Venise, c'est beau, c'est joyeux mais les fondations sont construites sur du sable »...

Depuis cette modélisation, quand je repense à cette image, je vois Venise soutenue et consolidée par ...

... des piliers en marbre.

Il se dégage de cette image, un sentiment de force, de solidité et de durée dans le temps...