

# *Place de la pédagogie dans l'éducation*

Agnès RETTEL - Psychothérapeute A.L.T.I.R. Nancy

**J**e vais commencer par me présenter : je m'appelle Agnès RETTEL.

J'ai suivi une formation d'infirmière à Nancy, puis j'ai travaillé pendant 8 ans en Hématologie à Brabois, essentiellement en secteur stérile. Nous avions la chance d'y travailler en sectorisation, c'est-à-dire une infirmière et une aide-soignante pour 4 patients, ce qui nous permettait d'avoir du temps à consacrer à chacun d'eux.

Les patients entraient dans ce secteur pour 6 à 8 semaines, avaient à faire face à une maladie grave (leucémie, lymphome...), avec bien sûr la pensée de la mort omniprésente, à des cures de chimiothérapie lourdes, à de fortes fièvres, à des problèmes intestinaux (vomissements, diarrhées) liés à la chimio, à la perte de leurs cheveux, à un isolement très sévère puisque les visites autorisées étaient limitées à une personne, un jour sur deux, une heure ; le visiteur, quel que soit son degré d'intimité avec le patient devait porter une blouse, un calot et un masque, et ne pouvait pas s'approcher du patient au-delà d'un certain périmètre, il n'y avait donc même pas de contact physique possible. Ce qui représentait malgré tout un réel progrès, puisque quand j'ai commencé à travailler dans ce secteur, les visiteurs n'étaient même pas autorisés à entrer dans les chambres, et communiquaient

avec les patients par l'intermédiaire d'un système vidéo (caméra, téléphone). Tout ceci pour prévenir au maximum les risques infectieux.

Les patients étaient, qui plus est, extrêmement jeunes, de 17 ans à 50 ans, en moyenne, à l'époque.

Vous imaginez sans peine l'angoisse importante qu'ils pouvaient éprouver. Nous avons alors, à l'initiative de la surveillante, monté un groupe de recherche en Soins Infirmiers, dont le thème de réflexion était : "L'anxiété des patients en secteur d'isolement".

Nous avons bien réussi à identifier les différentes causes possibles, ainsi que leurs différentes manifestations. Mais nous n'étions pas assez formés pour savoir y répondre de façon adéquate. Nous avons donc choisi de suivre chacun une formation différente, de partager ensuite nos expériences, afin d'avoir à notre disposition plusieurs outils à proposer aux patients.

La surveillante s'est intéressée à l'Analyse Transactionnelle, un infirmier à la Réflexologie, une infirmière a commencé un Deug de Psychologie, et j'ai découvert la P.N.L.

Je suis ensuite partie travailler à l'hôpital de Saint-Dizier, où j'ai travaillé pendant un an dans les différents services de Médecine, tout en terminant ma formation en P.N.L.

Puis le directeur, intéressé par cette démarche, m'a détachée des services de soins, pour exercer pleinement la P.N.L. au sein de l'établissement.

- J'allais dans les services rencontrer les patients à la demande des médecins et infirmières ;

- Je recevais en consultation externe les patients sortis qui voulaient continuer le travail ;

- J'ai fait des formations sur la P.N.L. au personnel qui le souhaitait ;

- Je faisais partie des jurys de Concours d'entrée à l'IFSI et de correction et soutenance de mémoires ;

- J'ai monté des groupes de paroles pour les patients alcooliques ;

- Je faisais partie du service de consultations anti-douleur ;

- Je formais des bénévoles de l'association Jalmaalv ;

- Je dispensais des cours dans les IFSI de Saint-Dizier et de Bar-le-Duc ;

- J'ai également dispensé des formations au CHS de Fains-les-Sources (55).

Tout ceci pendant 3 ans. Puis je suis revenue sur Nancy où j'ai travaillé pendant 3 ans dans le libéral, tant comme remplaçante d'IDE, que comme psychothérapeute et formatrice en P.N.L., auprès essentiellement de médecins et de dentistes.

Je suis ensuite venue travailler à l'ALTIR d'abord en tant qu'infirmière ; puis lors d'une réunion de restructuration de notre équipe, j'ai proposé mes services en tant que spécialiste en P.N.L., et j'ai eu la chance que l'équipe l'accepte.

Je prends donc en charge les patients qui le nécessitent et le désirent, pour un accompagnement "psy", ou pour des démarches d'ordre social ; j'accompagne également l'équipe de formateurs en faisant une initiation à la P.N.L.

Vous m'entendez parler de P.N.L. depuis maintenant un bon moment, il

est temps que je vous explique un peu plus en détail de quoi il s'agit.

Elle n'est qu'une méthode parmi d'autres de communication et de thérapie, qui correspond à ma façon de voir les choses et le monde ; je ne prétends en aucun cas détenir "la" vérité.

C'est vous qui pourrez vous faire votre propre opinion. Je ne vais faire ici qu'un témoignage de mon travail à l'ALTIR.

## HISTORIQUE ET PRÉSENTATION DE LA P.N.L. (PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE)

### Comprendre la P.N.L.

**La P.N.L. est née en Californie il y a une douzaine d'années, d'une question simple que se sont posées deux personnes. Richard Bandler, mathématicien de formation, et John Grinder, linguiste de son état, se sont demandés comment se comportaient les meilleurs communicateurs face à leurs interlocuteurs.**

Une caméra vidéo sous le bras, ils sont donc partis observer d'excellents thérapeutes, vendeurs, journalistes, avocats et autres chefs d'entreprise. Ce qui les intéressait avant tout, ce n'était pas les explications que ces personnes pouvaient donner sur leurs capacités à communiquer efficacement, mais au contraire leur façon d'agir en situation. Bandler et Grinder ont tout d'abord constaté que ce qui caractérisait ces excellents communicateurs était leur très grande faculté d'adaptation à leurs différents interlocuteurs.

Vous serez d'accord avec nous pour convenir que chacun perçoit la réalité d'une manière différente. Il suffit pour s'en convaincre de faire raconter

le même événement par plusieurs témoins différents. Pourtant ce n'est pas la réalité qui est différente, c'est la façon que chacun d'entre nous a de la percevoir, de s'en souvenir et d'en parler. Non seulement la P.N.L. affirme que tous les êtres humains sont différents, mais de plus, elle nous montre en quoi ils sont différents ou plutôt comment ils se différencient les uns des autres.

Observer ces différences et les reconnaître amène à respecter son interlocuteur de façon active en communiquant mieux avec lui. Par exemple, en prêtant attention au langage utilisé lors des interactions qu'ils ont filmées, Bandler et Grinder se sont aperçus que les **mots que nous utilisons pour parler sont en relation directe avec nos processus de pensée.**

### Le langage verbal et non verbal

Lorsque nous rêvons, notre cerveau fabrique des images, des sons, des mots ou même des sensations ; il en va de même pendant nos états de veille lorsque nous réfléchissons, mais nous ne sommes pas toujours conscients de ces processus. Et, bien évidemment, ces processus ne sont pas les mêmes pour tout le monde. Un des principaux apports de Bandler et de Grinder a été de repérer les importantes différences individuelles qui existent dans la façon de traiter l'information. Ces différences se manifestent aussi bien dans le langage verbal (les mots que nous utilisons) que dans le langage non-verbal (gestes, vitesse et hauteur de la voix, mouvements oculaires inconscients, etc) ; elles expliquent un grand nombre de difficultés de communication.

### Les modèles d'excellence

A partir des observations réalisées, Bandler et Grinder ont élaboré des

“modèles d'excellence” de la communication. C'est l'adaptation de certains de ces modèles au contexte de la vente qui sont développés ici.

### Les automatismes

A ce stade de nos explications, il est possible que certains d'entre vous se demandent dans leur dialogue intérieur “mais quand vont-ils expliquer les termes de Programmation Neuro-Linguistique?” Qu'ils se rassurent, nous allons nous y employer tout de suite.

**Programmation**, parce que, au fil des jours et des années nous nous créons des automatismes aussi bien dans notre façon d'agir que dans notre façon de réfléchir.

### Les séquences de comportement

Il est facile de repérer les séquences dans nos comportements. Par exemple, un de nos amis nous racontait qu'il avait pris conscience d'un de ses automatismes grâce à son chien. Il s'est aperçu que, le soir en rentrant chez lui, il commençait par ouvrir la porte (comme tout le monde), puis il enlevait son manteau (rien que de très normal jusque là), donnait à manger à son chien, écoutait les messages sur son répondeur, passait quelques coups de fil, allait dans le salon boire un verre et lire son journal.

Un soir en ouvrant la porte, il entend le téléphone sonner, répond, écoute les messages et se rend dans le salon. A peine a-t-il commencé sa lecture que son chien s'approche en grognant. Alors il se met à lui expliquer que non, ce n'est vraiment pas l'heure de sortir. Le chien insiste en lui mordillant le bras. C'est à ce moment précis qu'il a réalisé que, premièrement, il n'avait pas donné à manger à son chien et que deuxièmement, il avait oublié de retirer son manteau.

Sa séquence avait été perturbée. C'est ce qui se passe lorsque, par exemple, vous cherchez partout vos clés, il est vraisemblable qu'une de vos séquences a été perturbée et que vous les avez posées à un endroit tout à fait étrange. Pensez à ce que vous faites le matin en vous réveillant ou lorsque vous avez un livre entre les mains et vous découvrirez probablement des séquences de comportements.

Ces “programmes” qui existent aussi au niveau de nos processus de pensée nous sont tout à fait indispensables, ils nous permettent de ne pas nous poser sans cesse des questions sur ce que nous allons faire dans les minutes suivantes. Maintenant que vous savez ce que recouvre le terme de Programmation, venons-en au deuxième terme : **Neuro**.

Tout ce que nous percevons du monde extérieur est transmis à notre cerveau par nos systèmes perceptifs. Le cerveau code ces informations. Nous avons accès à ces informations, lorsque nous réfléchissons, sous formes d'images, de sons (ou mots) ou de sensations que notre cerveau recrée à partir de nos expériences.

Enfin le terme de **Linguistique** fait référence à la fois au langage verbal (les mots que nous utilisons) et au langage non-verbal (les gestes, le ton de la voix, etc).

La P.N.L. ne prétend pas apprendre à qui que se soit à communiquer : nous savons déjà le faire, et parfois même de façon fort efficace et satisfaisante. Cependant, bien que vous sachiez courir, combien de kilomètres pensez-vous pouvoir faire sans être essoufflé ou sans avoir un point de côté si vous ne vous êtes jamais entraîné ?

### Programmation

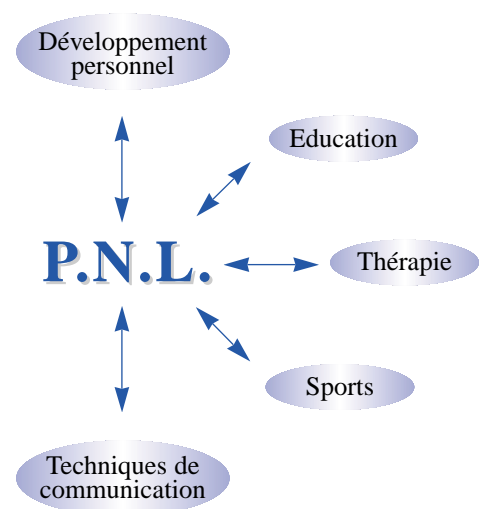
Nous nous créons, à partir de nos expériences, des programmes (automatismes, habitudes).

### Neuro

Qui sont codés dans notre cerveau.

### Linguistique

Et qui se manifestent à travers notre comportement verbal et non-verbal.



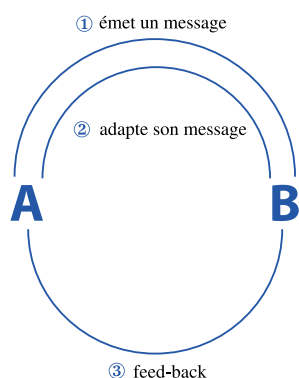
## LES POSTULATS DE BASE DE LA P.N.L.

- Il est impossible de ne pas communiquer. Communiquer, ce n'est pas seulement donner de l'information, c'est créer une interaction entre soi et les autres, ou entre les différentes parties de soi-même.
- Si mon message n'est pas compris, c'est qu'il n'est pas adapté à mon interlocuteur.
- Il n'y a pas d'échec, simplement de nouveaux apprentissages.
- Chacun a en lui les ressources nécessaires pour atteindre ses objectifs, s'ils sont bien formulés.

## La boucle de la communication

Le processus de communication entre deux personnes n'est pas linéaire : il est interactif. C'est à dire que l'action de l'un (l'émission d'un message, par exemple) provoque toujours une réaction chez l'autre (verbale ou non-verbale). Les deux personnes en interaction constituent un système.

L'important dans toute situation de communication est de prendre conscience de l'existence de cette interaction et d'entretenir un fonctionnement en boucle cybernétique.



Pour que la boucle cybernétique fonctionne et que "la communication passe bien", A a tout intérêt à prendre un maximum de feed-back chez B afin d'adapter ensuite son message.

Pour prendre régulièrement du feed-back :

1. Calibrer et vérifier la calibration ;
2. Reformuler ce que l'interlocuteur a dit ou faire reformuler par l'interlocuteur ce que l'on a dit.

## LES ÉTAPES DE L'APPRENTISSAGE

Tout processus d'apprentissage comprend quatre étapes successives.

- **Incompétence inconsciente** : je ne sais pas que je ne sais pas.

- **Incompétence consciente** : je sais que je ne sais pas.

- **Compétence consciente** : je sais que je sais et je dois rester conscient pour utiliser ce que je sais.

- **Compétence inconsciente** : je n'ai plus besoin d'être conscient pour utiliser ce que je sais, un automatisme s'est créé.

Les phases d'incompétence consciente et de compétence consciente sont souvent génératrices de frustration, car on se rend compte de ce que l'on pourrait savoir (ou savoir faire) et que l'on ne sait pas encore.

C'est ce processus que nous avons suivi pour chacun des apprentissages que nous avons fait au cours de notre vie, depuis la marche ou l'écriture, jusqu'à la conduite automobile ou une activité sportive.

## LA SYNCHRONISATION NON-VERBALE

### L'espace personnel

Chacun d'entre nous considère l'espace qui l'entoure comme lui appartenant.

Cet espace personnel ou "bulle" est délimité et sa taille varie selon les personnes. Quand quelqu'un s'avance trop à l'intérieur de cette "bulle", il est perçu (au moins inconsciemment) comme gênant voire dangereux et il devient difficile de communiquer avec lui.

A un moindre niveau, quand quelqu'un reste à l'extérieur de cette "bulle", la communication reste mal aisée car on a l'impression que l'interlocuteur est trop loin.

Vous avez sûrement observé au cours d'une soirée où les gens sont debout, deux personnes discutant en se

déplaçant, l'une reculant l'autre avançant. Ce qui explique la plupart du temps ce tango sans musique, c'est la différence entre la taille des "bulles" des deux personnes. Celle qui a la plus grande "bulle" recule, celle qui a la plus petite avance.

La taille de la "bulle" varie suivant les individus mais aussi suivant les cultures. Ainsi dans les pays méditerranéens, la distance pour communiquer est plus courte que dans les pays anglo-saxons.

### La posture et la voix

Dans les situations où le rapport est établi, les postures et les voix des interlocuteurs sont la plupart du temps synchronisées. Ce phénomène est inconscient.

Si il y a une différence importante entre la posture (ou la voix) de mon interlocuteur et la mienne, il risque de chercher à donner du sens à cette différence et donc il va se retrouver en conscience interne et interpréter mon comportement souvent à tort.

Notre posture, nos gestes et notre voix sont le reflet de nos états internes et nous avons tendance à interpréter ce que font les autres à partir de nos propres comportements.

La synchronisation consciente n'est pas de l'imitation, il ne s'agit pas de singer la posture de l'interlocuteur, ni son accent, mais simplement de réduire les écarts en trouvant une posture comparable et confortable ou en adaptant le volume ou le débit de ma voix.

## LA SYNCHRONISATION VERBALE

### Canaux sensoriels

Chacun d'entre nous privilégie un canal : visuel, auditif ou kynesthé-

sique. Cette prédilection s'observe d'une part au niveau du langage et d'autre part, dans la manière dont nous allons rechercher l'information (accès oculaires).

Pour se synchroniser sur le registre sensoriel, il suffit souvent de reformuler ou de poser quelques questions simples, comme : "est-ce assez clair ?", ou "ai-je répondu à l'ensemble de votre question ?", etc...

### La taille de découpage

La façon de découper l'information varie selon les individus. Certaines personnes ont besoin, pour comprendre une explication, d'avoir d'abord une vue d'ensemble. D'autres, au contraire, ont besoin qu'on leur présente en premier quelques données précises et détaillées. La taille de découpage est un élément important de synchronisation.

A partir d'un mot (ou d'une phrase), il est possible de découper l'information de trois façons différentes :

- **vers le haut**, c'est-à-dire vers un terme incluant le mot de départ ;
- **latéralement**, c'est-à-dire vers un mot situé au même niveau logique que le mot de départ, et inclus dans un même découpage vers le haut ;
- **vers le bas**, c'est-à-dire vers un sous-ensemble du mot de départ (partie ou genre).

#### Exemple à partir du mot *voiture* :

*Découpage vers le haut - Moyen de transport*

*Découpage latéral - Avion, vélo*

*Découpage vers le bas - Moteur, Citroën*

### Tris primaires

Ce sont des filtres qui modifient notre prise d'informations sur l'environnement.

Ils sont au nombre de 4 :

- Les personnes,
- Les activités,
- Les informations,
- Les lieux.

#### Exemples :

*"Je n'oublie jamais un visage"*

*"Pour quelle raison ce train est-il en retard ?"*

*"Je me demande bien ce qu'on va faire après le tennis ?"*

*"Moi, je pourrais regarder la mer pendant des heures sans me lasser."*

*"Je me demande qui est le prédateur du pou ?"*

*"Je ne comprends pas comment on peut rester sur une plage à bronzer pendant des heures !"*

### L'index de computation

**Comportements externes** : ce qui peut être vu ou entendu par un observateur.

**Processus internes** : j'imagine, je me dis, je pense, je réfléchis.

**Etats internes** : sensations, émotions, sentiments.

### FIXER DES OBJECTIFS

Les objectifs opérationnels remplissent 4 critères. Ces critères ont été définis à partir de la modélisation de ce que font les personnes qui atteignent facilement les objectifs qu'elles se fixent.

- Une formulation affirmative
- La pleine responsabilité de la réalisation
- Une représentation visuelle précise
- La conscience des conséquences

D'où la nécessité de fixer les objectifs d'une formation, avec ses étapes, avec la personne concernée.

L'objectif final étant l'autonomie du patient, les moyens d'y parvenir et les étapes à mettre en place seront différents d'une personne à l'autre.

Attention aux opérateurs modaux (Essayez...) et aux phrases interrogatives (pouvez-vous...).

### Formulation affirmative

Pour obtenir un résultat, savoir ce que je veux est, la plupart du temps, plus efficace que savoir ce dont je ne veux plus.

D'une part, plus je me concentre sur ce dont je ne veux pas et plus je me programme à l'obtenir involontairement.

D'autre part, la négation n'existe qu'au niveau du langage et pas à celui de l'inconscient. Penser à ne pas tomber amène généralement à se faire une image du fait de tomber.

Les verbes comme arrêter, éviter, cesser, etc..., contiennent des négations implicites qui ont les mêmes effets que les négations explicites ("ne... pas", "ne... plus").

Ne plus vouloir de quelque chose peut constituer un bon point de départ, à condition que cela soit suivi par la représentation de ce que l'on veut à la place.

#### Exemples de questions :

*Que voulez-vous ?*

*Si vous n'aviez plus... ou si vous ne faisiez plus... que souhaiteriez-vous alors ?*

*Imaginez comment cela se passerait si vous arriviez à ne plus...*

### Responsabilité de la réalisation

Cette étape repose sur la différence entre le résultat et l'objectif proprement dit. Le résultat est la conséquence attendue et probable de la réalisation de l'objectif.

Cette distinction permet de définir ce qui dépend directement de la personne concernée.



Cette démarche responsabilise la personne et permet d'évaluer pour elle ou pour quelqu'un d'autre son propre avancement par rapport à l'objectif, sans faux-fuyant ("ça n'est pas de ma faute", etc...).

Cette conception permet aussi de commencer à segmenter l'objectif en étapes opérationnelles.

#### **Exemples de questions :**

*Qu'est ce qui pourrait vous empêcher d'atteindre l'objectif ?*

*De qui d'autre que vous dépend l'atteinte de l'objectif ?*

*Qui est réellement le décideur ?*

### **Représentation visuelle**

La représentation visuelle de l'objectif atteint et de ses étapes est une programmation mentale qui sert à la fois à se motiver et à rendre le processus plus réaliste.

Plus la représentation sera précise (contexte bien défini, où, quand, etc...) et plus la programmation sera efficace.

Se voir en train d'agir dans les différentes images facilitera la projection personnelle dans le futur et donc la réalisation.

#### **Exemples de questions :**

*Imaginez votre objectif (où, avec qui, quand, etc) ?*

*Comment allez-vous atteindre l'objectif ?*

*Quelle sera la première étape ?*

*Imaginez-vous en train de la réaliser.*

### **Conscience des conséquences**

Chaque changement a des conséquences positives et négatives. Dans toute situation désagréable, il existe des bénéfices secondaires. Or, les bénéfices secondaires de la situation actuelle désagréable, ainsi que les conséquences négatives de l'atteinte de l'objectif sont le plus souvent inconscients.

La "vérification de l'écologie" a pour but de déterminer si la personne est pleinement en accord avec l'objectif qu'elle s'est fixé. Ceci permet donc d'éviter les processus d'auto-sabotage en cours de réalisation et les déceptions une fois l'objectif atteint.

#### **Exemples de questions :**

*Quels bénéfices allez-vous perdre en modifiant la situation actuelle ?*

*Quelles peuvent être les conséquences négatives (pour vous et pour les autres) une fois votre objectif atteint ?*

### **LE SENS DES MOTS EST DIFFÉRENT POUR CHACUN DE NOUS**

La carte d'un endroit quelconque n'est pas la même chose que le territoire qu'elle représente, et le mot n'est pas la chose nommée.

Un mot n'a pas seulement la signification donnée par le dictionnaire. Il renvoie à l'expérience réelle, et par conséquent à toutes les expériences

qu'a vécues l'individu, et sur la base desquelles il donne une signification personnalisée à ce mot.

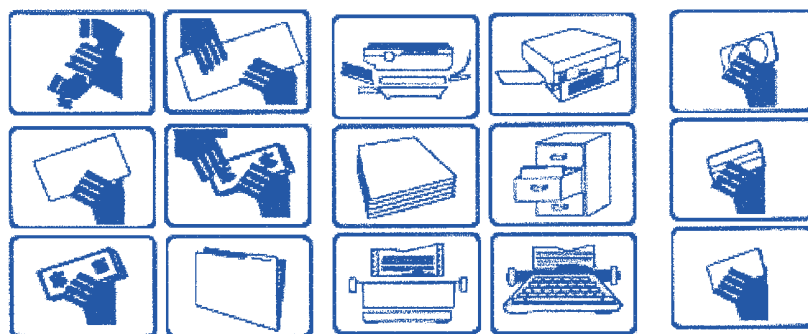
Le mot "pauvreté", par exemple, ne signifiera pas la même chose selon que vous êtes indien ou français.

Il existe deux niveaux logiques pour chaque mot :

- celui de la définition consensuelle
- et celui de la représentation.

### **CONCLUSION**

**Etre bien attentif, à l'écoute de la personne, reformuler, questionner de façon précise, tout ceci va permettre de s'approcher au plus près de l'expérience de l'autre. Et ainsi, de limiter les risques d'interprétation, parasite d'une bonne communication. Et donc, d'une bonne formation !...**



*Exemple de représentation visuelle*