

III.

Les relations interpersonnelles



Pourquoi savoir communiquer est-il si important ? Parce que si nous voulons faire passer un message, mais que nous utilisons un mauvais moyen de communication, nous n'aboutissons pas au résultat escompté. Il peut alors en découler des conflits. Le coaching travaille donc sur la communication, dans le but de la rendre plus harmonieuse. Pour cela, le coach doit maîtriser des outils tels que la programmation neuro-linguistique, qui développe le sens de l'observation et l'empathie ; mais aussi l'analyse transactionnelle, très employée en développement personnel et professionnel.

La communication non violente, qui a pour visée d'améliorer les relations et réduire les conflits, est aussi un outil souvent utilisé. De même que l'ennéagramme, une méthode permettant une meilleure compréhension de soi et des autres. Enfin, la psychogénéalogie s'appuie sur la psychologie en se servant de la généalogie et en mettant en évidence les effets de l'histoire familiale sur le comportement de l'individu.

La communication interpersonnelle

Toutes les études sur la communication montrent que, pour que celle-ci ait lieu, plusieurs éléments doivent être présents : un émetteur, un récepteur, un contenu (la teneur du message), et un contenant (le moyen ou le « véhicule » ou encore le « support » du message).

Principe

Le marketing s'intéresse beaucoup à la meilleure façon de délivrer un message dans le monde de l'entreprise (commerce, publicité, etc.). La communication interpersonnelle vise, quant à elle, la forme du message : elle tend à le rendre le plus adéquat afin d'éviter de générer des émotions négatives, tout en disant néanmoins ce que l'on pense. Elle s'attache donc au « comment » du message, dans le respect de l'interlocuteur et en prenant en considération plusieurs critères psychologiques, et ce, afin de communiquer le plus harmonieusement possible.

Parmi les outils qui s'offrent à nous, citons par exemple la Programmation Neuro-Linguistique (PNL), l'Analyse Transactionnelle (AT), l'ennéagramme, la psychogénéalogie, etc.

Objectifs

De nombreux domaines conflictuels font appel à la communication interpersonnelle pour être résolus. Il peut s'agir, par exemple, des conflits familiaux, de problèmes au sein d'une entreprise (situation de stress, de démotivation...), de problèmes de comportement (phobies, addictions, troubles obsessionnels compulsifs...), de troubles liés à l'affirmation de soi (confiance en soi, assertivité, empathie, difficulté à lâcher prise...) ou encore liés à la gestion de ses émotions dans la communication avec l'autre (colère, jalousie, anxiété, peur de l'abandon).



Soulignons que, parmi ces domaines, il en est qui ne trouveront leur solution qu'avec l'appui d'une psychothérapie. Mais, le travail sur la communication interpersonnelle peut tout à fait être réalisé conjointement.

La Programmation Neuro-Linguistique (PNL)

La PNL est un moyen de communication très plébiscité dans le domaine du développement personnel. C'est un facteur de réussite dans l'apprentissage puisqu'elle permet de mieux se connaître et de mieux appréhender nos mécanismes internes.

Savoir se situer comme visuel, auditif ou kinesthésique, par exemple, aide à choisir ses bons moyens de mémorisation.

Origine

Née des travaux de Richard Bandler et John Grinder, la PNL voit le jour en 1975 aux États-Unis. Elle devient un outil de communication consistant à s'intéresser au « comment » et non plus seulement au « pourquoi » d'un comportement, puis étend son champ d'application dans divers domaines tels que l'entreprise, la santé, l'enseignement, la relation d'aide et de développement personnel et le sport.



On peut définir la PNL selon les éléments suivants : la « programmation », qui s'applique à nos schémas mentaux (émotions, comportements, automatismes), la « neuro », qui fait référence à notre système nerveux (neurones), et la « linguistique », qui s'attache au langage et à la communication. Ainsi, peut-on dire de la PNL que c'est un système qui analyse notre façon de fonctionner et qu'elle est, en ce sens, un outil pour mieux se connaître et mieux communiquer avec les autres. C'est un outil

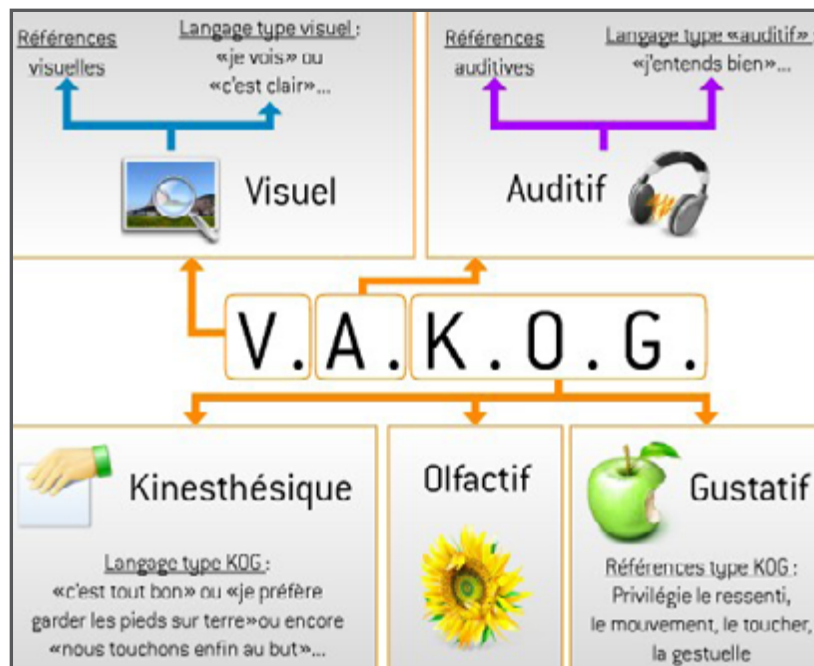
intéressant qui peut s'avérer utile dans tous les domaines où la communication a un rôle important à jouer.

Grands principes

Schématiquement, les principales positions oculaires sont au nombre de trois, mais elles peuvent se décliner en six sous-groupes. Disons que, lorsque quelqu'un réfléchit, cherche une information ou un souvenir, le regard vers le haut signifie que la personne a une dominante visuelle, le regard vers le côté signifie que la personne a une dominante auditive, et le regard vers le bas signifie que la personne aura plutôt une tendance kinesthésique.

Le modèle VAKOG (Visuel – Auditif – Kinesthésique – Olfactif – Gustatif) correspond à une représentation utilisant les cinq sens. Cependant, la programmation neuro-linguistique s'attache à trois sens principaux : visuel, auditif et kinesthésique (qui regroupe également olfactif et gustatif).

Canaux de communication en PNL



En apprenant à utiliser cette méthode de communication, on peut dire que la PNL nous aide à développer notre sens de l'observation et peut-être aussi une certaine empathie. Elle facilite grandement les échanges au sein des entreprises, mais aussi dans nos relations privées. Un coach peut être d'une aide précieuse pour l'apprentissage de cette méthode.

Enfin, la carte n'est pas le territoire : voilà un constat qui nous permet une meilleure compréhension des autres. En effet, il ne faut pas confondre l'image que les autres nous renvoient avec ce qu'ils sont réellement et encore moins avec la représentation (plus ou moins juste, plus ou moins erronée) que nous pouvons en avoir.

L'analyse transactionnelle

Les relations interpersonnelles occasionnent de la joie, mais aussi parfois de la souffrance. Quelquefois, nous nous apercevons qu'un message aurait mieux été compris si nous avions su correctement l'exprimer. Aussi est-il important de maîtriser ces outils que sont la PNL, l'ennéagramme, ou l'analyse transactionnelle, pour améliorer nos relations au quotidien.

Principe



C'est dans les années 1950 que fut mise au point cette méthode d'analyse des relations sociales par Éric Berne, sous le nom d'analyse transactionnelle. Pourquoi cette appellation ? Parce qu'elle s'appuie sur l'analyse des « transactions » entre les individus, celles-ci correspondant à des échanges, verbaux ou non verbaux, entre les personnes. L'analyse transactionnelle est un outil de développement personnel utilisé à la fois dans les psychothérapies de personnes, de couples et de famille et dont les champs d'application sont nombreux : aide dans le domaine de l'éducation, appui indéniable dans le champ des organisations, aide clinique, aide sociale.

Elle se fonde sur deux postulats de base. Tout d'abord, sur la valeur intrinsèque de chaque individu : toute personne, quel que soit son statut psychologique, sociologique ou encore économique, est digne d'intérêt et l'on doit reconnaître la valeur propre à chacun. Ce premier postulat considère que chacun est « OK », ce qui signifie que chacun peut être différent et que l'on doit accepter

tout individu pour ce qu'il est, et non pas pour ce qu'il fait. D'autre part, elle postule que la capacité dont dispose chaque individu de penser et de réfléchir, lui permet d'adopter un nouveau comportement s'il sent que ce qu'il fait ne convient pas. Chacun est libre de décider, grâce à cette capacité, de ce qu'il va faire de sa vie.

Concepts

L'analyse transactionnelle sur laquelle a travaillé Éric Berne repose sur plusieurs notions fondamentales. Il s'agit d'abord du concept de « transactions », qui a donné son nom à la méthode elle-même.

Les transactions sont des échanges entre nous et les autres, donc entre plusieurs états du moi. En analysant les « transactions », lorsqu'il semble y avoir un dysfonctionnement, on peut réajuster les méthodes de communication.

Ensuite, l'AT prend en compte l'« état du Moi » : Enfant, Parent, Adulte (toujours écrits avec une majuscule). Éric Berne part du principe qu'« un état du moi est un système cohérent de pensées et de sentiments mis en évidence par un type de comportement ».

Pour résumer, l'état du Moi Enfant est celui de la personne qui réagit, sent et agit comme elle le faisait lorsqu'elle était enfant ; le Moi Enfant est subdivisé en deux catégories : l'Enfant Libre (ou Spontané) et l'Enfant Adapté. Ensuite, l'état du Moi Parent est celui de la personne qui réagit, sent ou agit comme le faisaient ses parents ou une figure ayant exercé une certaine autorité ; le Moi Parent est également subdivisé en deux catégories : le Dominateur et le Protecteur. Quant à l'état du Moi Adulte, il repose plutôt sur les critères du vécu de la personne et lui permet d'agir directement sur la situation du moment. Un état n'est cependant pas une étiquette. Une personne, dans une situation donnée pourra passer par différents états du Moi, selon sa façon de réagir.





Le concept des « besoins » est également important dans la pensée d'Éric Berne. Il s'est appuyé sur les travaux du médecin-analyste René Spitz pour déduire les trois besoins fondamentaux en chacun de nous : stimulation, reconnaissance et structure. L'équilibre physiologique et psychologique d'une personne dépend donc de la satisfaction de ces trois besoins. La « position de vie » correspond ensuite à la façon dont une personne se situe face aux autres et à elle-même. Celui de « rackets » renvoie, pour sa part, à des « sentiments parasites ». D'après cette théorie, les quatre sentiments de base sont la tristesse, la joie, la peur et la colère. Lorsque l'enfant doit réprimer un sentiment, il peut prendre l'habitude de le remplacer par un autre. Devenu grand, il peut continuer à utiliser ces « rackets » par automatisme, ce qui peut induire des relations confuses et difficiles.

Par ailleurs, le « scénario de vie » considère qu'un enfant peut avoir acquis par l'influence de son entourage un scénario de vie, c'est-à-dire « un plan de vie inconscient reposant sur des décisions prises dans l'enfance, renforcées par les parents ». Ce scénario continue d'influencer certains adultes, inconsciemment. Ensuite, le « jeu psychologique » repose sur une communication sur le mode de la manipulation de l'autre. Pour satisfaire ses besoins, l'enfant a parfois mis en place un scénario pour obtenir ce qu'il voulait de sa famille. Enfin, l'« autonomie » viendrait en opposition au « scénario », permettant à la personne, par une prise de conscience de ses dysfonctionnements, d'acquiescer de l'autonomie et de la spontanéité dans ses choix.

Formations

Si le concept d'analyse transactionnelle intéresse beaucoup de personnes, il est toutefois difficile d'en acquiescer une connaissance approfondie, tant cet outil est pointilleux. Outre les ouvrages sur le sujet, il existe des enseignements aboutissant à une certification dont l'Institut Français d'Analyse Transactionnelle pourra vous donner la liste.

C'est un outil précieux, tant dans le but d'une meilleure connaissance de soi, que dans une approche thérapeutique ou encore dans le domaine de la psychologie sociale. Dans ce sens, elle est employée dans la communication interpersonnelle, au même titre que la PNL ou l'ennéagramme, mais aussi en psychothérapie et, au sens large, dans toutes les méthodes de développement personnel.

La communication non violente

Les relations sociales sont faites d'échanges ou « transactions », selon les principes de l'analyse transactionnelle, au cours desquelles il est important que tous soient « OK ». Être « OK », c'est être en harmonie avec soi et les autres, mais cela ne veut pas dire pour autant que l'on est d'accord avec leurs idées. Il est possible de ne pas avoir les mêmes opinions tout en évitant d'entrer dans le conflit. C'est le but de certains outils de communication et, notamment, de la Communication Non Violente (CNV).

Principe

La communication non violente est née des travaux de l'américain Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique, qui s'inspira de Carl Rogers pour élaborer sa méthode dans les années 1960. Il ouvrit en 1984 un Centre spécialisé en communication non violente, dont le siège se trouve en Californie. Cette méthode repose en partie sur des aptitudes à l'empathie et à la compassion. Elle est efficace pour communiquer avec son entourage (famille, amis, collègues, supérieurs), rester positif dans son mode d'appréhender les situations, s'exprimer avec assertivité, apprendre à gérer les conflits ou encore mieux communiquer avec les personnes difficiles.



La communication non violente se base sur des principes simples. Les plus importants consistent en savoir respecter les besoins de chacun et reconnaître que tout le monde peut exprimer de la bienveillance pour soi-même et pour

autrui. Par ailleurs, il faut savoir écouter les besoins d'autrui, laisser de la place à l'expression des sentiments, opinions, besoins de l'autre. Mais savoir aussi s'exprimer sur nos propres besoins et les énoncer clairement et fermement : c'est le comportement assertif.

De ce fait, la CNV est très utilisée dans des domaines tels que la gestion des conflits et des émotions : par exemple, ne pas se laisser submerger par des émotions négatives telles que la colère, la culpabilité, etc.

Application



Tout le monde peut avoir besoin de se former en CNV, et particulièrement les personnes qui se trouvent confrontées à des problèmes de communication. Cela peut concerner les parents qui n'arrivent plus à dialoguer sereinement avec un enfant, les enseignants qui n'arrivent pas à communiquer avec leurs étudiants...

On peut apprendre la communication non violente par la lecture d'ouvrages sur le sujet, à condition de pratiquer et de faire des exercices pour assimiler la théorie, via des formations dispensées par des centres agréés, ou encore par du coaching personnel.

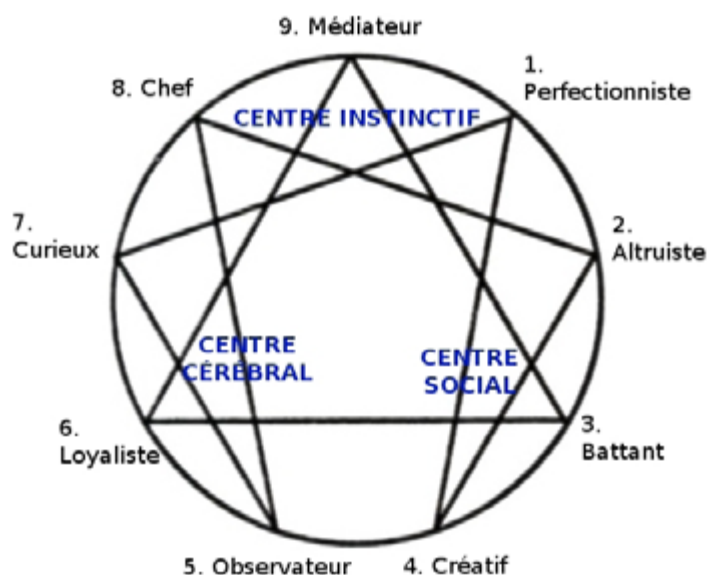
L'ennéagramme

Afin d'établir de bonnes relations interpersonnelles, il nous faut parfois ajuster notre mode de communication. Pour ce faire, nous avons à notre disposition de nombreux outils, dont l'ennéagramme.

Origine

L'origine de cette technique de communication est assez lointaine et peu précise. Certains la font remonter bien av. J.-C. puis prendre de l'ampleur grâce aux Soufis d'Afghanistan. Mais c'est Gurdjeff qui, vers 1920, utilisa

plus largement cet outil, notamment dans le domaine de la psychologie et de la connaissance de soi. Il fut suivi par Ichazo en Amérique du Sud (Chili), puis Naranjo. Utilisé pour la formation des psychologues – particulièrement aux États-Unis –, l'ennéagramme est surtout enseigné en Amérique du Nord, en Amérique du Sud, au Japon, en Australie et en Europe, en particulier en Angleterre ou en Allemagne. Étymologiquement, le terme « ennéagramme » vient de « ennea » (neuf) et « grammos » (point). L'ennéagramme est en effet un outil qui repose sur 9 points ou 9 types de personnalités, encore appelées « tendances ». Ce sont le Perfectionniste, l'Altruiste, le Battant, le Créatif, l'Observateur, le Loyaliste, le Curieux, le Chef et le Médiateur. Il est également basé sur 3 centres sur lesquels sont répartis ces 9 types de personnalité : un centre instinctif, un centre mental et un centre émotionnel.



Application

Concrètement, chaque tendance a un côté positif et un côté négatif, et aucune personnalité n'est mauvaise ou parfaitement bonne ! Chaque personne se caractérise donc par une tendance principale et deux tendances secondaires (encore appelées « ailes ») qui la complètent. Ces ailes sont les deux tendances de part et d'autre de la personnalité principale. De plus, chaque personnalité est connectée à deux autres types par une corde. Il s'agit des deux tendances opposées de la personnalité : ce à quoi elle tend sous stress et tension, d'une part, et ce à quoi elle tend quand elle s'épanouit, d'autre part.



Il faut retenir que l'ennéagramme est un outil permettant une meilleure compréhension de soi et des autres. Il est largement employé dans les domaines de la psychologie, du développement personnel ou coaching et de la communication. C'est un outil précieux pour mieux communiquer avec ses proches, au sein de l'entreprise, dans nos relations personnelles, sociales, familiales.

Toutefois, tous les auteurs et formateurs travaillant avec l'ennéagramme s'entendent à dire qu'il n'est pas si aisé de trouver son propre type et qu'une fois celui-ci découvert, il ne faut pas s'y croire « figé », le propre de chacun étant d'évoluer. On se gardera donc, en utilisant cet outil pour mieux comprendre les autres, de les mettre dans « une case ». En revanche, c'est un outil qui prend en considération les aspects intellectuel, émotionnel, spirituel et instinctif de chaque individu et permet de développer certaines qualités comme la compassion, l'empathie et une meilleure compréhension globale des émotions des autres et de leurs comportements.

La psychogénéalogie

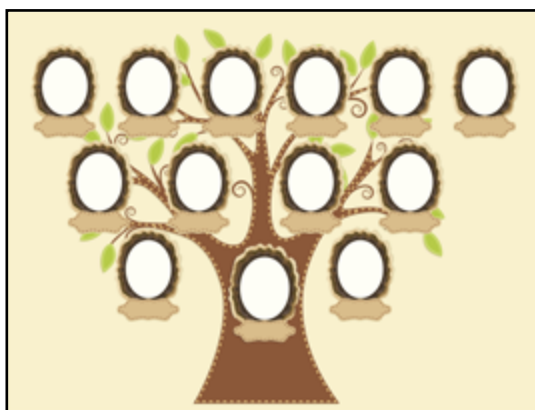
La psychogénéalogie nous aide à mieux comprendre notre passé et notre héritage familial, lesquels peuvent expliquer et nous aider à modifier certains processus psychologiques qu'il nous faut dépasser.

Principe

La psychogénéalogie, comme son nom l'indique, est une méthode qui s'appuie sur la psychologie en se servant de la généalogie. Elle considère l'héritage familial comme pouvant expliquer certains des comportements d'un individu. L'arbre généalogique de chacun aurait donc des répercussions : c'est l'influence des ascendants sur les descendants.

Ce sont surtout les travaux du Pr Anne Ancelin Schützenberger, de l'Université de Nice, qui mirent ce concept au grand jour en 1971 en France. Outre-Atlantique, c'est l'Américain Jacob Levy Moreno qui parla en premier de psychogénéalogie, se servant en cela de divers courants d'influence : psychologie, psychanalyse et psychothérapie. Les ouvrages de référence du Pr Schützenberger sont *Psychogénéalogie : guérir les blessures familiales et se retrouver soi et Aïe, mes aïeux !* Il convient toutefois de se méfier de certaines dérives sectaires.

Néanmoins, cette méthode a fait ses preuves et continue d'intéresser toutes les personnes qui reconnaissent que l'histoire de nos ascendants peut avoir un impact sur certains de nos comportements. On prend en compte ce que l'on appelle aussi la dimension transgénérationnelle. La psychogénéalogie fait par exemple le constat de l'idée de « mémoire » du corps : notre corps porterait certaines blessures liées à notre passé familial, une mémoire émotionnelle de nos ressentis de l'enfance. Par ailleurs, elle considère que l'on reproduit souvent un schéma mental qui nous vient d'un ascendant, ce sont les névroses familiales.



Outils

En premier lieu, comme en généalogie, on se sert de l'arbre généalogique. Le génogramme est, quant à lui, un outil mis au point par Gregory Bateson (école de Palo Alto) dans les années 1970, et qui fit son apparition en France dix ans plus tard. C'est un outil dont l'utilisation s'est répandue dans le cadre des entretiens thérapeutiques menés sur l'histoire familiale.