

Introduction

Pour chacun, "mieux communiquer" est toujours une question primordiale. Car l'homme est un être social qui a besoin de communication pour atteindre tous ses objectifs.

Si l'on considère une communication efficace comme un moyen, des objectifs tels que l'augmentation de la vente dans une entreprise, la victoire dans un match dans le domaine du sport, la guérison d'une maladie mentale dans le domaine de la psychothérapie, l'apprentissage efficace d'une leçon en pédagogie se facilitent.

Mais comment acquérir une telle communication? Comment résoudre les problèmes communicatifs?

L'ensemble des connaissances et des expériences vécues des individus dans la vie engendre des habitudes. Celles-ci, manières usuelles d'agir, résistent contre tout changement et dans la plupart du temps, endommagent l'initiative des personnes et rendent passifs et figés les individus.

Donc, pour parvenir à leurs buts, les individus sont obligés de changer leurs relations quotidiennes inefficaces qui empêchent toute réussite, et de se soumettre à des changements comportementaux efficaces. Ceux-ci, une fois réalisés, facilitent la communication interpersonnelle et entraînent la réalisation des objectifs.

Dans ce mémoire, nous voudrions introduire une méthode qui nous permet en général de décoder et de changer l'expérience subjective de nos relations avec les autres afin de trouver une communication optimale entre les individus. Cette méthode, s'appelant programmation neurolinguistique (PNL), se centre sur le fonctionnement du cerveau (Neuro) et la manière dont le langage interagit avec lui (linguistique). Ces deux notions sont

combinées pour engendrer les modes de fonctionnement (programmation) afin d'obtenir la plus grande efficacité.

La PNL, qui a été développé par Richard Bandler¹ et John Grinder² dans les années 1970, est le résultat de l'observation de techniques employées dans plusieurs domaines comme : linguistique, psychologie cognitive, psychologie comportementale, neurologie...

Elle est destinée à améliorer la communication entre les individus et à en faire émerger les ressources.

La PNL est l'étude de la façon dont les individus mettent leurs expériences (images, mots, sentiments, actions) ensemble et aussi l'étude de l'efficacité dans la réalisation des résultats que ces individus désirent atteindre.

Elle permet aux individus de surmonter leurs limitations, leurs conflits, leurs peurs, leurs angoisses et leurs nombreux autres problèmes. Chercher à repousser les limites, en concentrant sur les possibilités déjà existantes et les choix, est un état d'esprit favorisant le développement.

En effet, la PNL ne cherche pas à savoir le "pourquoi" des problèmes. Par contre, elle entreprend à fournir le "comment" des choses.

Dans cette recherche, nous nous concentrons sur les moyens qui nous permettent d'aller dans le sens de l'objectif (tourné vers le futur) au lieu de répondre à la question pourquoi (tourné vers le passé)

- Comment le cerveau fonctionne?

¹-**Richard Wayne Bandler** (né 24 février 1950), mathématicien et psychologue, est un auteur américain et le co-inventeur (avec John Grinder) de la Programmation Neuro-Linguistique

²- **John Grinder** est un linguiste américain né en 1940. Il est le co-fondateur avec Richard Bandler de la Programmation neuro-linguistique (PNL) dans les années 1970.

- Comment le cerveau des autres fonctionne différemment?
- Comment développer des outils pour un changement positif chez les individus?
- Comment établir des stratégies plus efficaces? etc.

La programmation neurolinguistique(PNL), s'intéresse en priorité au niveau psychologique des comportements individuels. Elle peut être employée dans des cadres personnels mais également professionnels:

Son exploration s'étend aux domaines différents tels que: les relations d'aide, les professionnels de la santé, les professionnels en entreprise, la communication pédagogique efficace dans le domaine de l'enseignement etc. Ce dernier fait l'objet de notre recherche dans ce mémoire.

Le souci des difficultés d'apprentissage à l'école, implique une recherche subtile basée sur les outils et les pratiques de la PNL dans le champ de l'apprentissage. En fait, nous voulons trouver la réponse à la question suivante :

Qu'est-ce qui fait que certains élèves atteignent des résultats exceptionnels et durables ou bien comment et à l'aide de quels matériaux suggérés par PNL, nous parviendrons à perfectionner notre communication, notre acquisition et notre développement pédagogique ?

Aujourd'hui, les enseignants sont face à de nombreuses difficultés d'apprentissage envers les élèves. Les problèmes de compréhension, de mémorisation, de motivation, de distraction etc.

La PNL fournit non seulement des techniques, des stratégies et des solutions à ces problèmes, mais aussi elle permet aux élèves et aux enseignants de créer leurs propres changements. C'est-à-dire elle apprend à apprendre.

Précisons que la PNL n'est pas le seul modèle qui vient à l'aide de la scolarité. Des approches différentes et des notions venant d'autres horizons restent utiles. Néanmoins, grâce à ses techniques et grâce à l'optimisme qui la rend efficace, elle représente un moyen intéressant d'aide à la scolarité.

Selon une importante présupposition de la PNL, chacun a sa propre carte du monde et personne ne perçoit la réalité de la même façon que les autres. Cette réflexion nous invite à avoir une attitude de tolérance et d'adaptation face à des personnes qui n'ont pas la même définition des choses que nous.

Beaucoup de gens ne se rendent pas compte qu'ils sont plutôt en faveur d'une façon déterminée de percevoir leur environnement, parce que rien d'extérieur ne leur dit qu'ils sont tous différents les uns des autres.

D'après Antoine de saint Exupéry:

« Si tu diffères de moi, mon frère, loin de me léser, tu m'enrichis. »³

Il existe des techniques de la PNL pour aider les enseignants à travailler avec différents types d'étudiants.

Sachant qu'il existe des différences, nous comprenons pourquoi nous avons du mal à communiquer avec certaines personnes mais pas avec d'autres, pourquoi nous traitons certaines situations plus facilement que d'autres, et pourquoi nous pouvons avoir des difficultés d'apprentissage!

Un autre postulat principal de la PNL qui s'intéresse aux échecs scolaires, consiste à préciser que l'échec n'est pas un problème ou plutôt

³ - <http://www.ledifice.net/3038-D.html>

qu'il n'existe pas. Car ce n'est que du feed-back, donc une occasion d'apprendre.

Voici que la PNL nous apporte des points de vue totalement nouveaux envers les différentes sortes de difficultés.

«Elle nous rappelle que les gens possèdent déjà toutes les ressources nécessaires (au moins potentiellement) pour agir efficacement. Le changement vient de la libération et du déclenchement des ressources appropriées (ou de l'activation de la ressource potentielle) pour un contexte particulier.»⁴

La quantité de compétences, ressources et capacités que nous avons, est directement proportionnelle au degré de développement de nos systèmes sensoriels. Dans certains contextes, certaines ressources nous manquent mais nous les possédons dans d'autres contextes. Nous pouvons apprendre à les mobiliser et à les généraliser de façon appropriée.

Pour en parvenir, la PNL utilise la modélisation qui consiste à découvrir comment le cerveau ("Neuro") opère en analysant les comportements verbal et non verbal des élèves ayant un niveau plus élevé que les autres. Pour créer ces modèles de communication et de comportements, le rôle de la PNL est: d'observer des compétences, de les décoder et de les expérimenter.

Les résultats de cette analyse sont ensuite exprimés en stratégies ou programmes organisés étape par étape (**Programmation**). Ces derniers

⁴- <http://www.alcyon-sophrologie86.org/12%20La%20P.N.L..html>

peuvent être utilisés pour transposer la compétence à d'autres élèves et à d'autres contextes d'application.

Alors, l'impact prouvé de la PNL dans la relation élève-enseignant et l'amélioration de l'apprentissage, nous conduit à élaborer une recherche en quelques chapitres afin d'en extraire des résultats utiles.

La première question dont nous allons trouver la réponse dans le premier chapitre est: Qu'est-ce que la PNL et quelle est son origine?

En ce qui concerne l'origine, nous ferons connaissance des fondateurs de la PNL: John Grinder, linguiste, et Richard Bandler, mathématicien, qui ont engendré le modèle de la PNL dans le but de présenter un outil performant pour élaborer des changements comportementaux efficaces chez l'homme.

Nous allons ensuite faire une définition de la PNL en divisant les différentes composantes de la PNL: Programmation, Neuro, Linguistique.

Après avoir constaté les présuppositions de la PNL, nous nous dirigeons vers le rôle de la PNL dans l'apprentissage. Dans ce domaine, la PNL nous permet de dégager, parmi les comportements variés des apprenants, les modèles du développement, de l'amélioration et de l'excellence pédagogique.

En fait, nous voudrions trouver la réponse à cette question : quelle est la place de la PNL dans la relation enseignement –apprentissage ?

Il convient de dire que, grâce au processus de la modélisation, la PNL dégage un modèle d'apprentissage efficace en étudiant attentivement la façon dont les étudiants brillants se comportent et la manière dont ils perçoivent les données pour en extraire des stratégies utiles en vue d'optimiser le savoir-faire et le savoir-être des autres.

Des informations perçues par des individus appartiennent à des niveaux logiques différents. Ceux-ci qui sont au nombre de huit: (Système, identité, croyances, métaprogramme, capacité, émotion/sensation, comportement, environnement), ainsi que quelques concepts couramment utilisés en PNL, font l'objet de ce dont nous allons traiter dans le chapitre suivant.

Nous trouverons que chaque échec scolaire, peut être analysé du point de vu des différentes spécificités des niveaux logiques et que la réussite ne sera pas atteinte que lorsque tous les éléments de cette hiérarchie de personnalité seront considérés face aux difficultés d'apprentissage.

Après avoir étudié des couches variées de la personnalité de l'individu et son influence sur les réussites et les échecs d'apprentissage des élèves, nous entrerons dans le terme "décodage de la pensée" et la "perception" et nous montrerons comment la PNL 1) informe les enseignants des différences en ses élèves 2) fournit les enseignants des techniques nécessaires pour améliorer l'enseignement à des étudiants dotés des cartes du monde différents. Pour ce faire, la PNL se base sur la description des perceptions sensorielles externes (5 sens) et des représentations sensorielles internes (VAKOG).

En ce qui concerne les opérations mentales qui sont au nombre de 24, et selon les présuppositions de la PNL qui disent: corps et l'esprit ne sont pas séparés et qu'il existe une corrélation entre des éléments physiologiques et les opérations mentales, elle apprend aux enseignants à calibrer, c'est-à-dire à détecter des micros comportements, des accès oculaires c'est à dire les positions des globes des yeux qui permettent de savoir dans quel mode de pensée on se trouve, des mots qui traduisent les représentations sensorielles (prédicats) et tous les mouvements involontaires des élèves qui sont les

révélateurs de leurs états internes et ainsi diagnostiquer des obstacles de l'apprentissage pour augmenter le degré de l'apprentissage ainsi qu' à être assez congruent à bien transmettre son message.

La calibration et les autres techniques proposées par la PNL: synchronisation, encrage, recadrage, sont mises en pratiques pour mobiliser les ressources des élèves.

La PNL propose la synchronisation aux enseignants en vue de les harmoniser avec ses élèves par le langage et le comportement.

La synchronisation vous donne la possibilité de vous adapter aux nombreux styles de communication de vos multiples interlocuteurs. Dans une classe harmonieuse, l'enseignant est capable d'engendrer une ambiance de proximité et de confiance et diriger les élèves vers un objectif positif qu'il a dans sa tête, ce sont des influences de la synchronisation sur un apprentissage optimal.

En effet, il veut mettre à l'esprit de ses élèves: "Voilà, je vous accepte, je maintiens la relation".

Sur l'usage de la technique de l'ancrage, la PNL nous enseigne qu'une ancre est une connexion neurologique entre un stimulus et un état interne. Des ancres sont des déclenchements dynamiques verbaux et non verbaux qui suscitent des états internes favorables à l'apprentissage et qui restituent les informations déjà perçues.

L'enseignant, à l'aide de cette technique, parvient à économiser le temps et son énergie, à renforcer son message à transmettre et aussi à augmenter l'efficacité des informations.

La PNL nous informe aussi à quel point le recadrage, (c'est-à-dire savoir rendre positifs les éléments désagréables), vient au secours des étudiants pour utiliser des phrases positives et pour voir les bons côtés des événements.

Après nous avoir rendu compte des notions de la PNL et de quelques techniques proposés par elle, nous allons expliquer quelques stratégies performantes utilisées par des élèves brillants dans le dernier chapitre. Nous entendons par la stratégie, les séquences de représentation à travers lesquelles passe un étudiant brillant pour arriver au sommet de la réussite. La PNL, en nous offrant des stratégies d'apprentissage des élèves brillants, entreprend à actualiser toutes les ressources et tous les potentiels intacts des élèves non performants.

Donc, des stratégies utilisées par des élèves brillants, avec toutes leurs spécificités (VAKOG, séquences, sous modalités), sont repérés par la PNL pour établir des modèles optimaux et pour les transposer aux autres.

Les stratégies abordées dans le chapitre trois, ayant pour but de comprendre, de mémoriser et de raisonner, sont nées à partir des séquences de représentation utilisées par les élèves brillants. Si nous arrivons à les appliquer et à les intégrer, notre objectif d'apprentissage efficace sera réalisé.

Nous avons donc construit des procédures pour guider les enfants en difficultés au travers de ces stratégies.

«Lorsqu'un enfant sait comment préparer sa dictée, rédiger sa dissertation, étudier un cours ou résoudre son problème de

*mathématique, il rattrape son retard à un rythme
surprenant.»⁵*

Alors, l'objectif de notre recherche est de présenter la méthode de la PNL pour intégrer ces savoir-faire chez des apprenants. Beaucoup d'élèves en ont déjà bénéficié. Pourtant, ils ne sont pas nombreux par rapport à tous ceux qui en ont besoin.

⁵ - http://www.ressources.be/articles/apprentissage_scolaire_et_pnl

Chapitre I
Programmation Neuro-
Linguistique

Puisque l'être humain est tout compliqué, les sciences humaines qui traitent du fonctionnement de son esprit et de son cerveau, saisissent toujours les évolutions et remportent de nouveaux acquis. La connaissance des comportements humains, étant comme une solution pour la plupart des difficultés relationnelles, fait appel à la méthode "programmation neuro linguistique"(PNL)

1.1. Qu'est-ce que la PNL?

1.1.1. Origine de la PNL

Que ce soit dans la vie de tous les jours ou plus spécifiquement dans le domaine de l'apprentissage, nous produisons un flot de paroles et de gestes pour discuter, argumenter, nous faire entendre et surtout nous faire comprendre. Tout cela représente l'essence même du concept de communication.

Dans les années 70, le mathématicien Richard Bandler et le linguiste Jean Grinder ont fait une recherche à l'université de Santa Cruz en Californie afin de développer un modèle psychothérapeutique étant en quête d'excellence (perfection) dans le domaine de la communication qui s'appelle la ***Programmation neurolinguistique (PNL)***

«Cette dernière symbolise en fait la quête de l'excellence dans le domaine de la communication, via l'observation approfondie de divers paramètres intervenant constamment dans toute relation efficace.»⁶

Les deux fondateurs travaillent en effet sur le terme "excellence."

⁶ -<http://theses.vet-alfort.fr/telecharger.php?id=149>

«Lorsque deux hommes se rencontrent, ils décident de mettre en commun leurs connaissances. Ils pensent en effet que les personnes qui sont des professionnels de la communication, utilisent des stratégies, ont des comportements similaires, même s'ils ne s'en rendent pas compte, même s'ils font cela de manière inconsciente, instinctive, automatique.»⁷

Leur objectif ne consiste pas à développer une théorie, il en existe déjà de nombreuses, mais plutôt de créer un modèle efficace. Ils ont donc commencé par observer et écouter minutieusement les comportements, les stratégies, les procédés utilisés par ceux qui mettent en œuvre, d'une manière facile, automatique et naturel, le phénomène de communication.

C'est ainsi qu'ils se dirigent vers des thérapeutes tels Virginia Satir⁸ (Fondatrice de la thérapie familiale⁹), Fritz Perls¹⁰ (fondateur de la Gestalt thérapie¹¹), Milton Erickson¹² (Fondateur de l'Hypnose ericksonienne¹³ et celui chez qui ils ont certainement le plus emprunté), et bien d'autres

⁷ - http://www.inforpnl.com/origines_pnl.htm

⁸ -**Virginia Satir**, née le 26 juin 1916 et décédée le 10 septembre 1988 aux États-Unis était une psychothérapeute américaine, célèbre particulièrement pour son approche de la thérapie familiale.

⁹ -**Les thérapies familiales** présentent une tentative de prendre en charge en psychothérapie plusieurs membres d'une famille. Selon les différentes approches, la théorisation de l'unité de la famille sera différente.

¹⁰ -**Fritz Perls**, (8 juillet 1893 Berlin - 14 mars 1970 Chicago), était un psychiatre et psychothérapeute allemand. Il est le fondateur de la gestalt-thérapie

¹¹ -La **Gestalt-thérapie**, aussi appelée *Gestalt*, est une psychothérapie qui vise à la résolution des troubles émotionnels et comportementaux par un travail sur les processus psychologiques et corporels de l'individu.

¹² -**Milton Hyland Erickson**, né le 5 décembre 1901 à Aurum (Nevada), est un psychiatre et psychologue américain qui a joué un rôle important dans le renouvellement de l'hypnose clinique et a consacré de nombreux travaux à l'hypnose thérapeutique.

¹³ - **L'hypnose ericksonienne** est issue de la pratique de Milton Erickson (1901-1980). Caractérisée par une approche souple, indirecte (métaphores) et non dirigiste, cette forme d'hypnose a donné naissance à de nombreux courants de psychothérapie moderne : thérapie familiale, thérapie brève (stratégique, systémique), programmation neuro-linguistique (PNL), etc.

encore, des professionnels de la communication venant d'horizons tels que le management et la pédagogie.

«Ils se sont finalement rendu compte, au bout de ces nombreuses observations, qu'ils avaient vu juste et que ces personnes, souvent à leur insu, utilisaient des stratégies, des comportements identiques et donc reproductibles à volonté. Observer d'abord, mettre à l'épreuve ensuite, puis seulement après avoir créé un modèle qui synthétise leurs observations, telle fut leur démarche. Elle donna naissance à de nombreux outils, techniques et procédures de travail pragmatiques et utilisables instantanément.»¹⁴

1.1.2. Définition de la PNL

Comme une définition globale, programmation neurolinguistique (PNL) est une étude psychologique des comportements humains qui a pour objet d'observer, de codifier et d'agir sur les comportements des individus à partir desquels elle élabore des stratégies efficaces versus des difficultés comportementaux rencontrés.

Le but principal de la PNL est de faire fonctionner le cerveau et de permettre une communication optimale en modélisant les représentations subjectives des perceptions humaines tout en nous fournissant ses techniques efficaces.

¹⁴- http://www.inforpnl.com/origines_pnl.htm

«Nous mettons au point, des moyens d'apprendre aux gens à utiliser leur cerveau» Richard Bandler ¹⁵

«Si nous devons résumer en une phrase ce que représente la PNL, nous dirions que c'est une technologie de la communication et du changement. Elle permet de saisir et de modifier la manière dont les individus apprennent, changent, et se développent.»¹⁶

1.1.3. Composantes de la PNL

La PNL se divise en trois parties: Programmation, Neuro, Linguistique.

1.1.3.1. Programmation

Chaque individu a un cerveau et un système nerveux, ce qui varie, ce sont les programmes dont l'on dispose pour se servir de ce matériel.

«Le terme programmation fait référence à la comparaison entre l'ordinateur et le cerveau qui crée et applique des "programmes" de comportement.»¹⁷

C'est l'ensemble des processus dynamiques de la perception et de représentation sensorielle, d'organisation de la pensée, nos comportements conscients et inconscients, nos habitudes comportementales à partir de nos expériences vécues qui permettent l'organisation de nos idées et nos actions afin d'obtenir des résultats. Le rôle que la PNL joue ici est de

¹⁵ -http://www.selfway.fr/main/2004/10/richard_bandler.html

¹⁶ - http://www.inforpnl.com/origines_pnl.htm

¹⁷ -CUDICIO Catherine, *La PNL, Communiquer autrement: une définition précise de la PNL*, Groupe EYROLLES, 2003, p.10. cité in:
http://www.acifr.org/ressources/livres_developpement_personnel/pnl_extraits.pdf

décoder ces comportements en vue de les reproduire, de les modifier et enfin de les optimiser.

«Depuis notre plus tendre enfance, nous nous programmons, nous apprenons des choses, des manières de penser, de sentir, de ressentir et de nous comporter. Si nous faisons l'analogie avec l'informatique, nous possédons tous le même "hardware", matériel, notre cerveau. Ce qui change, c'est le "software", les programmes qui animent et qui permettent à l'ordinateur d'obtenir les résultats. La conclusion intéressante de tout ceci est: " puisque le matériel est le même (cerveau et système nerveux), ce que parvient à réaliser une personne, une autre en est potentiellement capable."»¹⁸

En fait, nous nous programmons en mettant en place des façons de penser, de ressentir et de nous employer dans les multiples situations de notre vie.

1.1.3.2. Neuro

La codification et la gestion de nos comportements se font par nos neurones. C'est-à-dire que les comportements sont nés à partir des perceptions sensorielles traitées par nos neurones et du processus neurologique.

«C'est lui en effet, qui grâce à nos cinq sens, perçoit l'environnement, le monde dans lequel nous vivons, interprète, code et transmet les messages de tous ordres. Les techniques

¹⁸ - http://www.inforpnl.com/origines_pnl.htm

de la PNL agissent directement sur cette organisation neurologique.»¹⁹

1.1.3.3. Linguistique

La manifestation des programmes se fait par le langage. Quoi qu'il en soit, le langage (le langage verbal ou le langage non verbal), cela structure nos pensées, nos comportements et notre manière de communiquer.

Le langage (verbal et non verbal) reflète les perceptions sensorielles et la pensée des individus.

La PNL est un ensemble de modèles de communication visant à mobiliser toutes les ressources du cerveau. Nous entendons par ressource,

«l'ensemble des moyens connus ou potentiels dont disposent un individu ou un groupe pour atteindre un ou des objectifs».²⁰

En fait, la PNL nous enseigne comment utiliser nos ressources pour les actualiser d'une façon performante.

«À la fois un art, un ensemble d'outils et une philosophie de vie, la PNL a pour objet la modélisation de l'excellence humaine. S'intéressant avant tout au « comment ça marche » plutôt qu'au « pourquoi ça ne marche pas », elle a développé des modèles simples et concrets pour décoder les compétences exceptionnelles des personnes reconnues pour leur savoir-être et savoir-faire (pédagogues, psychothérapeutes, coaches, entrepreneurs, gestionnaires, négociateurs, artistes, sportifs, etc.) et les rendre accessibles au plus grand nombre.

¹⁹ - http://www.inforpnl.com/origines_pnl.htm

²⁰ - CANAL Jean-Luc, et al., *Les outils de la PNL à l'école*, Paris, Les éditions d'organisation, 1994, p.39.

Cette démarche pragmatique a donné naissance à un modèle génératif de communication, d'apprentissage et de changement et des puissants outils d'intervention. La PNL fournit le mode d'emploi, c'est à-dire le « comment faire », pour modifier nos stratégies internes inefficaces, instaurer des changements durables en nous et chez les autres, mobiliser nos ressources personnelles et réaliser nos rêves.»²¹

La méthode suggérée par PNL est de faire une comparaison entre des individus performants et ceux qui ne le sont pas. Ainsi les PNListes font une observation exacte des comportements des personnes performantes car celles-ci arrivent bien à développer leur savoir faire et savoir être. Ensuite elle modélise l'ensemble de leurs programmes et comportements et elle le fait enfin transposer aux autres.

1.1.4. Modélisation

La modélisation est le processus de découverte de la manière dont une personne obtient des résultats. La manière dont une personne pense, ses systèmes de représentation et niveaux de logique qu'elle met en place, les schémas de langage qu'elle utilise et les attitudes physiologiques qu'elle adopte.

Selon R. Bandler: «C'est un principe éducationnel pour apprendre aux gens à se servir de leur cerveau.»²²

La modélisation est le décodage et la reproduction des processus d'excellence.

²¹ -<http://centrepnl.com/fr/index.php?section=pn>

²² -http://www.inforpnl.com/origines_pnl.htm

«La PNL s'est développée en modélisant des personnes performantes dans un domaine donné, mais les mêmes outils peuvent être utilisés pour la modélisation des personnes dépressives ou créant des vies malheureuses. En sachant alors comment elles s'y prennent, vous pouvez souvent intervenir de manière efficace en leur montrant comment elles peuvent arrêter cela, et/ou comment gagner des comportements plus désirables et motivants.»²³

1.1.5. Etapes de la modélisation

1.1.5.1. Choisir le sujet de recherche

En général, une modélisation débute avec des clients qui sont mécontents de rencontrer des difficultés face à des tâches à réaliser.

1.1.5.2. Trouver des personnes compétentes

Pour établir un modèle efficace, la PNL doit repérer des potentiels et des ressources des personnes performantes. C'est-à-dire des personnes avec de très bons résultats et sans trop de difficultés.

1.1.5.3. Décoder leur expérience

Elle fait ensuite une observation approfondie des personnes performantes.

«Lorsque nous demandons à une personne performante comment elle fait pour être efficace, nous obtenons souvent la réponse : "je ne sais pas, je le fais tout simplement". Nous

²³ <http://sites.google.com/site/wwwbvdhcom/articles-en-francais/strategies-pnl>