



Nous pouvons observer quotidiennement combien nos comportements relationnels varient! Qui ne s'est jamais dit: « C'est incroyable, je viens de rencontrer une personne, et j'ai l'impression de la connaître depuis 20 ans! » ou bien: « Décidément, nous ne sommes pas sur la même longueur d'onde! » Comme si, parfois, le courant passait, et d'autres fois, il ne passait pas! Pourtant, tout cela est assez simple...

Entre 1970 et 1980, le docteur Paul Ware, médecin psychiatre américain, fait des recherches sur la prise de contact chez ses patients psychotiques, en identifiant ce qu'il appelle des « portes ». Il découvre que chaque individu accède plus ou moins consciemment à trois parties de lui-même: la pensée, le ressenti et les comportements.

La **pensée** correspond au **mode cognitif**. Ce sont nos « processus internes » qui nous permettent de *penser, analyser, croire, savoir*.

# Restez branchés!

COACHING > Communication

Le **ressenti** correspond au **mode émotionnel**. Ce sont nos « états internes » qui nous font sentir et ressentir les choses, percevoir au travers d'émotions et sensations: *j'ai peur, je suis heureux, je me sens bien, ça me fait mal, j'ai froid, etc.*

Le **mode comportemental** nous permet d'*agir, de bouger, de faire*. Ce sont tous nos comportements externes qui sont exprimés par des verbes d'action.

Chacune de ces trois parties est présente dans chacun d'entre nous et s'influencent mutuellement en permanence. Nous passons constamment à un instant donné par une de ces trois « portes » et nous les combinons avec plus ou moins de succès! Ainsi, les « rationnels » n'auront pas les mêmes attitudes que les « émotifs » ou les « actifs ».

Paul Ware a ainsi découvert des portes pour communiquer avec trois zones de contact: les « portes »:

- La « porte d'entrée » pour entrer en contact,
- La « porte de visée » pour motiver,
- La « porte piégée » à éviter.

Cette découverte du Dr Paul Ware correspond à l'« index de conscience » ou l'« index de computation » fréquemment utilisé en PNL (Programmation Neuro-Linguistique).

## « CONNAIS-TOI TOI MÊME »

L'injonction de Socrate prend ici toute sa valeur! En effet, découvrir consciemment les différentes séquences (le passage des différentes portes) par lesquelles nous passons dans nos relations nous aide à mieux gérer les différentes situations qui se présentent. Dois-je réfléchir avant d'agir si je ne suis pas sûr de moi?, dois-je agir sans réflexion préalable parce que je maîtrise bien mon sujet?, dois-je libérer mes émotions et aller dans mon ressenti pour sortir d'un questionnaire en boucle qui n'en finit pas?, dois-je agir et prendre le temps de ressentir les effets provoqués à l'intérieur de mon corps, etc.

Une simple observation d'un individu nous permet de recueillir suffisamment d'informations pour déterminer ses séquences. Cette observation se fait sur le verbal (ce qui est dit), le non-verbal (nos gestes, attitudes et

expressions du corps et du visage). Lorsque nous contactons nos processus internes (pensées) pour réfléchir sur un sujet, notre visage et notre corps renvoient moins d'informations que lorsque que nous exprimons de la joie, de la colère, de la peur, de la tristesse, du dégoût, de la surprise (émotions) ou lorsque nous nous manifestons physiquement dans l'action (comportements).

La communication authentique sera donc de venir se « brancher » à la porte d'entrée de l'autre! Par exemple:

- montrer de l'empathie à celui qui est dans l'émotion,
- informer/questionner/échanger des idées avec celui qui est dans la pensée,
- agir avec celui qui est dans l'action.

C'est comme se synchroniser à l'autre pour créer la relation à l'autre. Ensuite, en fonction de la situation et de notre but, on ira amener notre interlocuteur dans un des autres cadrans afin de provoquer l'effet souhaité:

- une fois passé la première étape de l'empathie, je questionne mon interlocuteur et je l'amène à réfléchir à la situation (ce qui ne va pas, ce qu'il veut trouver comme solution, ce qu'il pourrait mettre en place comme stratégie, etc.),
- une fois l'échange de réflexion passé, j'emmène mon interlocuteur dans l'action pour concrétiser son plan et sa stratégie,
- je freine celui qui est dans l'action pour l'amener à réfléchir, faire le point sur la situation, mesurer son état émotionnel avant qu'il ne puisse plus rien contrôler (fatigue, énervement, frustration, épuisement, etc.).

Ce modèle permet donc de gérer de nombreuses situations relationnelles en entreprise dans les domaines suivants: management, communication, leadership, gestion du stress, gestion des conflits, négociation, prise de parole en publique. Alors, soyez branchés et restez connectés! Bon succès... ●

DOROTHÉE WILLEMS & PATRICK ZACHARIS 

Formateurs certifiés PNL & Business Coach

Pour plus d'infos: [www.ithaka.be](http://www.ithaka.be)

ou [info@ithaka.be](mailto:info@ithaka.be)