

PLAN

INTRODUCTION

I° LA COMMUNICATION

II° L'OBSERVATION

III° LE SYSTEME SENSORIEL

Les trois canaux majeurs

IV° L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE (AT)

Comprendre sa personnalité

Comment l'utiliser ?

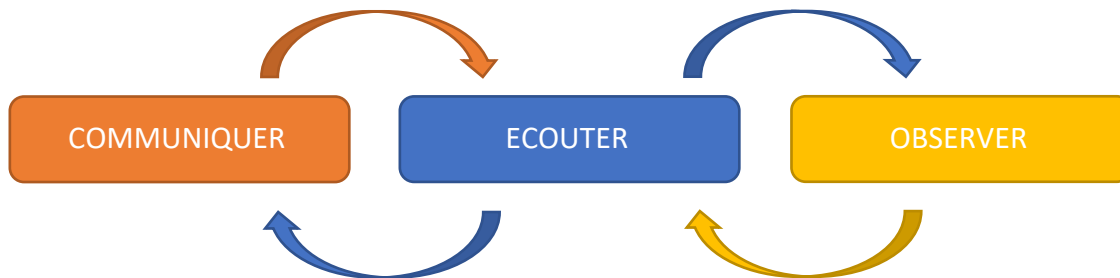
INTRODUCTION

Plusieurs facteurs interviendront dans notre quête de la guérison de l'être intérieur des personnes que nous aurons à accompagner. Parmi ceux-ci se trouve deux outils importants dont nous faisons usages quotidiennement ignorant même leurs efficacités et leurs aspects révélateurs. La communication autant verbale que non verbale nous révèle bien plus que nous le pensons l'état de l'être intérieur. Observer et découvrir ce que l'autre ne vous dit pas à travers son comportement, et par le biais de la communication (verbale et non verbale). Y aviez-vous pensé ? Non seulement, vous découvrirez la personne telle qu'elle est, mais vous pourrez également ajuster votre accompagnement en tenant compte des capacités actuelles de celle-ci.

Il est important d'étudier comment les réalités de ce monde intérieur sont observables dans le comportement des individus. Les comportements renseignent sur l'état et le processus de l'être intérieur. Il est donc plus que nécessaire d'apprendre à les observer. Une bonne méthodologie d'observation vous permettra d'entrer dans votre propre monde mais aussi dans celui des autres. Il est tout de même essentiel de se préparer soi-même car toute relation engendre une influence mutuelle. Accompagner une personne vous expose certainement à des influences qui pourraient être bénéfiques ou néfastes. L'influence consisterait donc à apporter un changement palpable dans l'existence, la vie et les habitudes de l'autre. Vous devrez par conséquent autant être conscient de ce qui se passe en vous que vous ne le serez de ce qui se passe en l'autre.

Comment se déroule vos entretiens ? Parvenez-vous à lire en l'autre en observant son comportement ? Que se passe-t-il en vous lors de vos accompagnements ? Un coach ou un conseiller est un grand observateur. Il se doit d'être aussi très communicant. Parler de communication implique l'art d'écouter et d'observer.

Ce module mettra en évidence trois outils incontournables pour un coach (*l'un ne peut fonctionner sans l'autre*) :



I° LA COMMUNICATION :

Le but de ce module est de comprendre le comportement. Comment réagissons-nous ? Dans un entretien, il y a un échange qui implique le conseiller et la personne accompagnée. Quelle est la perception que vous avez ? Comment écoutez-vous ? Quelle interprétation faites-vous des informations que vous recevez ? Qu'est-ce que cela produit en vous ? Il est important de comprendre comment nous communiquons. La communication englobe l'aspect verbal et non verbal. Tous deux révèlent la personnalité de votre interlocuteur. La communication implique également l'écoute.

(Voir module 4).

II° L'OBSERVATION

Observer requiert notre vigilance et l'éveil de tous nos sens. Le moindre détail aussi minime qu'il semble être, peut nous permettre de mettre le doigt sur un point clé et décisif. Le but étant de fixer son attention sur quelque chose ou quelqu'un afin de découvrir une vérité déterminante pour la suite de l'accompagnement.

Analysons le passage sur le paralytique dans le livre des actes :

Actes 3 : 3 Cet homme, voyant Pierre et Jean qui allaient y entrer, leur demanda l'aumône. 4 Pierre, de même que Jean, fixa les yeux sur lui, et dit : Regarde-nous. 5 Et il les regardait attentivement, s'attendant à recevoir d'eux quelque chose. 6 Alors Pierre lui dit : Je n'ai ni argent, ni or ; mais ce que j'ai, je te le donne : au nom de Jésus-Christ de Nazareth, lève-toi et marche. 7 Et le prenant par la main droite, il le fit lever. Au même instant, ses pieds et ses chevilles devinrent fermes ; 8 d'un saut il fut debout, et il se mit à marcher. Il entra avec eux dans le temple, marchant, sautant, et louant Dieu.

L'observation sous la conduite du Saint-Esprit a permis à Pierre de discerner et comprendre le véritable besoin du paralytique qui demandait l'aumône. Ce besoin était beaucoup plus profond que l'argent et ne pouvait certainement pas le satisfaire. Cet homme n'avait pas besoin d'une aide ponctuelle qui le maintiendrait dans la dépendance. Il avait besoin d'être affranchi et de recevoir le salut que seul le Seigneur Jésus peut nous offrir.

Quel est l'importance de l'observation ?



L'observation nous permet de :

- Valoriser notre interlocuteur par notre écoute attentive et active
- Découvrir le sens dominant de l'autre (*voir système sensoriel*)
- Percevoir le système de représentation de l'autre
- Discerner le véritable problème
- Relever le maximum d'information
- Découvrir les informations qui auraient pu nous échapper
- Faire une évaluation du niveau de conscience sur l'expérience vécue
- Mieux adapter sa communication à l'autre

Dans la relation d'accompagnement, l'on écoute ce qui est dit, mais l'on observe aussi ce qui est fait. Le comportement est très révélateur. Le langage du corps a la capacité de trahir ce que les lèvres profèrent comme information.

DEVENEZ UN EXPERT EN OBSERVATION ET VOUS VERREZ QUE VOS INTERLOCUTEURS DEVIENDRONT COMME UN LIVRE OUVERT EN FACE DE VOUS.

L'observation ne peut se faire sans le système sensoriel.

III° LE SYSTEME SENSORIEL

Comprendre ce que vit une personne implique que nous devrions nous intéresser à :

- Son comportement
- Ses ressentis ou encore ses différentes phases internes
- Les processus ou les stratégies internes (le système de pensée, les valeurs, les croyances).

Les choix que nous faisons et les comportements qui en découlent proviennent de la représentation que nous nous faisons du monde. Cela implique que le coach devra prendre conscience de sa représentation propre ce qui lui permettra d'avoir davantage du recul dans ses jugements. Ce qui est valable pour soi, ne l'est pas forcément pour autrui. Il faut donc faire abstraction de tout jugement quel qu'il soit.

Toutes les expériences que nous vivons sont soumises à nos 5 sens (notre canal sensoriel). Nos sens nous permettent de percevoir en nous renseignant sur la nature ou le type d'expériences que nous vivons.

Les trois canaux majeurs



Nous avons tous un système de représentation sensoriel dominant ou principal manifesté de manière consciente ou inconsciente. La dominance de l'un des canaux n'empêche pas l'usage des autres sens dans certains contextes bien définis. **Quel est le vôtre ?**

Que faut-il observer ?

- La posture.
- La gestuelle (ample, figé).
- L'expression du visage (peu et très peu expressif).
- Le regard et les yeux : fixes, fuyants.
- La qualité de la voix : posée, tremblante, douce, forte.
- Le choix des mots : adapté, non adapté, hésitant.

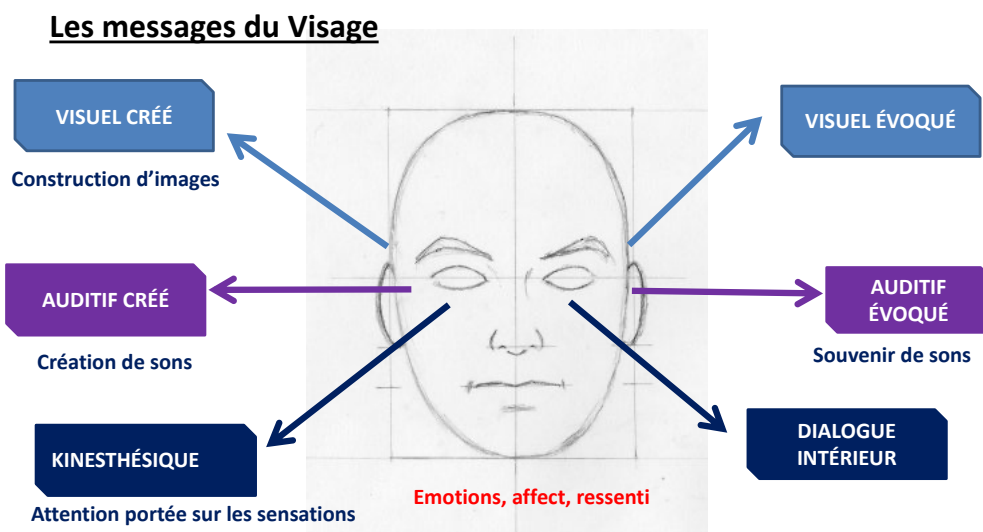
Que voyez-vous ?

Quelle perception avez-vous de ce que vos cinq sens vous transmettent comme informations?

Nombres 13

Moïse envoya 12 espions explorer le pays de Canaan pendant 40 jours. Les douze étaient soumis aux mêmes réalités, et voyèrent des choses identiques. Cependant, ils n'avaient pas la même perception. Ils transmirent des comptes rendus différents à Moïse. Vous devrez identifier celui qui est le plus dominant chez vous. Cela vous permettra ainsi d'optimiser votre entretien et l'issue de celui-ci. En fonction du canal dominant, la perception peut être différente.

Comment lire les messages du visage ?



S'adapter au comportement :

L'objectif est de s'accorder, ou de s'harmoniser avec l'autre :

- Renvoyer la même posture, les mêmes gestes, la même énergie, le même rythme
- Choisir les images pour le visuel, les mots pour l'auditif et les sensations. Les outils utilisés lors de l'accompagnement seront adaptés au sens sensoriel dominant de notre interlocuteur.

IV° – L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE (AT)

Identifier la structure de sa personnalité par l'outil de l'analyse transactionnelle. (AT)

L'AT permet d'établir un diagnostic de son comportement dans les situations de la vie quotidienne afin de **comprendre sa personnalité**.

I. Objectif

Elle permet de :

- Modifier son comportement et ses actions par une meilleure compréhension de soi-même.
- Mieux comprendre le comportement d'autrui, il sera un outil précieux pour une meilleure communication avec les interlocuteurs.

1. Comprendre sa personnalité

Prendre conscience de sa propre attitude

Jean 14 : 7- 12

Marc 6 : 1- 4

Il est venu chez les siens, et les siens ne l'ont pas reconnu.

II. Comment l'utiliser ?

Le principe de l'analyse transactionnelle **repose sur trois états** : « PAE ».

Un **Parent**, un **Adulte**, un **Enfant**, qui sont les facettes de notre personnalité que nous utilisons pour communiquer. Le but principal étant d'instaurer l'équilibre entre ces trois dimensions.

1 Reconnaître son état " Parent "

L'état « Parent » correspond aux pensées, aux émotions, et aux comportements d'une personne acquis par **imitation des figures parentales ou éducatives** marquantes. L'état parent peut être subdivisé en deux parties :

Le parent nourricier, est un état d'attention au bien-être de l'autre, mais aussi de rappel à la norme. Dans la relation, celui qui a recours à sa facette « Parent » se positionne en hauteur. Le Parent nourricier cherche à protéger, à être aimé, à jouer de l'affectivité. Son attitude paternaliste est rassurante pour la personne, mais l'empêche de devenir adulte et réellement responsable.

1 Samuel 2 : 15 Même avant qu'on fit brûler la graisse, le serviteur du sacrificateur arrivait et disait à celui qui offrait le sacrifice : donne pour le sacrifice de la chair à rôtir ; il ne recevra de toi point de chair cuite, c'est de la chair crue qu'il veut. 16 Et si l'homme lui disait : Quand on aura brûlé la graisse, tu prendras ce qui te plaira, le serviteur répondait : Non ! Tu donneras maintenant, sinon je prends de force. 17 Ces jeunes gens se rendaient coupables devant l'Éternel d'un très grand péché, parce qu'ils méprisaient les offrandes de l'Éternel.

Les fils d'Éli s'étaient rendus coupable aux yeux de Dieu. Le manque de rigueur et de fermeté manifeste de leur père contribua à la condamnation de ceux-ci.

Le parent critique ou normatif

Le Parent critique ou normatif juge et évalue. Il semble tout savoir et a toujours raison. Il pourrait être assimilé à être un " Père Fouettard ". Il met en avant ses propres valeurs.

Module n° 7 : LA COMMUNICATION

Observer et comprendre les comportements en accompagnement.

2 Reconnaître son état " Adulte " :

L'état Adulte est celui de la personne qui sait traiter objectivement les problèmes. Tout ce qui ressort de la logique, du rationnel, de l'information.

L'Adulte caractérise les émotions, les pensées et les comportements qui sont congruents avec la **réalité présente**.

3 Reconnaître son état " Enfant " :

Tout ce qui est de la sphère du " senti " (la joie, la peur, l'émotion...) et entraîne soit un comportement spontané/rebelle, soit un comportement adapté/soumis.

L'Enfant correspond aux pensées, aux émotions, et aux comportements qui sont une reviviscence de notre propre enfance. Il existe deux catégories de l'état enfant :

L'Enfant soumis ou adapté : celui qui réagit par la soumission à un environnement qui lui paraît malveillant, dangereux. Sa compréhension de la situation et l'analyse du rapport de force fait qu'il adopte une attitude de renoncement (soumis ou adapté).

1 Samuel 17 : 10, 16 – 17

L'Enfant spontané ou rebelle : la réaction est souvent vive, la personne agit suivant ses impulsions. Elle se laisse aller à ses humeurs, sa joie, son plaisir, sa colère mais cet " Enfant rebelle " apporte beaucoup par sa créativité.

Exode 32 : 1 - 6

Pendant l'entretien il faut veiller, observer, discerner le comportement, l'état de la personne qui peut basculer d'un état à l'autre. Vous devrez être attentifs à tout ceci, car cela peut influencer votre entretien et vous-même (votre être intérieur). L'état le plus dominant à l'intérieur de vous influencera également votre accompagnement. D'où la nécessité de l'identifier.

Exemple : Si le parent normatif est le plus dominant en vous, vous serez dans le jugement.

Si vous êtes plutôt un parent nourricier, vous serez dans le passif.

Si vous êtes dans l'état adulte vous mettrez en avant le sens de la responsabilité.

Il n'y a pas de meilleur état. Il vous faudra identifier celui qui n'est pas développé pour établir un équilibre.

ÉQUILIBRE :

