

RICHARD BANDLER

Owen Fitzpatrick • Alessio Roberti

# L'ESSENTIEL de la PNL

Les clés d'une vie réussie



LES EDITIONS DE  
L'HOMME



L'ESSENTIEL  
de la PNL

RICHARD BANDLER

Owen Fitzpatrick • Alessio Roberti

# L'ESSENTIEL de la PNL

Les clés d'une vie réussie

*Traduit de l'anglais (Royaume-Uni)  
par Jacques Vaillancourt*



## INTRODUCTION

**L**e présent livre – un véritable atelier entre deux couvertures – est le plus accessible des ouvrages publiés par Richard Bandler jusqu'à présent. C'est l'histoire d'un homme, Joe, qui assiste à un cours d'initiation à la programmation neurolinguistique (PNL) d'une journée que donne Richard Bandler. Il écoute les enseignements de Richard, met en pratique les techniques enseignées, rencontre d'autres participants et apprend beaucoup, à mesure que toutes les personnes présentes expriment leurs idées et leurs intuitions sur la manière d'appliquer le contenu du cours dans les diverses dimensions de leur vie personnelle et professionnelle.

Durant la lecture de l'ouvrage, vous aussi pourrez prendre part à l'atelier : vous entendrez et verrez la même chose que les autres participants, vous vivrez les mêmes expériences et vous apprendrez les mêmes techniques qu'eux !

Nous avons choisi de raconter une histoire dont les protagonistes sont des participants à l'un de nos cours, parce que ce sont eux qui sont au cœur de notre formation, chacun absorbé par ses propres besoins, ambitions, problèmes et souhaits, chacun d'eux en quête d'idées, de solutions et d'outils nouveaux.

Pendant de nombreuses années, nous étions nous-mêmes des participants aux cours de Richard. Devenus par la suite formateurs, nous avons tous deux travaillé pendant une dizaine d'années comme assistants dans les cours qu'il donnait à l'échelle internationale. Aujourd'hui, nous sommes heureux d'être devenus à notre tour formateurs internationaux et de transmettre à d'autres ce que nous

avons appris de Richard. C'est donc un immense honneur pour nous d'être avec lui coauteurs du présent ouvrage et de propager les connaissances que nous avons acquises jusqu'à présent de lui ainsi que de tous nos étudiants.

Nous avons écrit cet ouvrage parce que nous croyons essentiel que son message fondamental soit transmis à l'échelle planétaire. L'évolution rapide du monde nous place face à un paradoxe : nous disposons de plus de ressources que jamais auparavant, et la technologie moderne nous permet de faire des choses toujours plus étonnantes et merveilleuses ; pourtant, les cas de dépression, d'anxiété, de peur, de panique et de stress continuent de se multiplier.

Le message fondamental de cet ouvrage, c'est qu'il existe des outils particuliers qui peuvent vous aider à prendre en main votre vie. Dans cet ouvrage, Richard vous apprendra à changer votre façon de penser et à transformer votre vie – et aussi à aider les autres à transformer leur propre vie.

Nous avons entrepris la rédaction du livre à Rome, l'avons poursuivie à Dublin, à Londres et à New York, et avons sollicité des commentaires à Los Angeles, à Tokyo et même en Australie. Cet ouvrage est le résultat de 20 ans d'entrevues menées auprès des milliers de participants aux ateliers de PNL, le produit ces gens qui ont bien voulu partager leurs propres expériences avec nous. C'est un projet d'envergure internationale qui ne porte pas essentiellement sur la PNL, mais surtout sur la manière dont on peut apprendre à exploiter la PNL pour transformer sa vie.

Le monde a aujourd'hui grand besoin d'un changement des mentalités. Le monde a besoin d'une injection d'espérance. Nous sommes à la croisée des chemins. Nous pouvons nous laisser entraîner et balancer par une vague grandissante de problèmes et de situations difficiles ou choisir de nous diriger là où nous voulons aller. Nous avons besoin d'un changement de direction, d'une prise de conscience. Nous devons savoir que nous avons notre mot à dire dans l'évolution de notre monde.

La PNL est un mouvement. Vous pouvez en faire partie. Lancez-vous dès maintenant – à vous de jouer !

ALESSIO ET OWEN

## CHAPITRE 1

### Un atelier avec le cocréateur de la PNL

Joe remit son téléphone dans sa poche, inspira profondément et s'efforça de se calmer. Après une querelle avec sa petite amie, il n'était pas de bonne humeur. Cela dit, il savait qu'il lui fallait absolument tirer le maximum de la journée. Il entra dans le hall de l'hôtel, où il reconnut immédiatement un visage familier parmi les assistants chargés de recevoir les inscriptions.

Joe sourit. La vue d'Alan l'avait réjoui.

«Joe ! s'écria Alan. Je suis content de te revoir.

— Moi aussi, fit Joe. J'avais vraiment hâte de venir ici aujourd'hui. J'ai finalement décidé d'en savoir plus long sur la PNL.»

PNL signifiait «programmation neurolinguistique». Ayant vu dans les librairies et bibliothèques de nombreux ouvrages portant sur le sujet, Joe n'ignorait pas la popularité de la PNL. Il avait compris qu'il s'agissait d'une attitude et d'une méthode qui permettaient aux gens de penser et de communiquer plus efficacement, et il avait besoin de faire les deux. Jusqu'à environ un an auparavant, il s'était fait à l'idée qu'il était comme il était, que sa vie était ce qu'elle était, et qu'il ne pouvait rien y faire. Mais il avait appris ensuite que les choses pouvaient changer, et il voulait maintenant vraiment travailler sur lui-même et améliorer son destin.

«Pour te donner une idée de ce que la journée te réserve, dit Alan, à toi qui as déjà vu Richard à l'œuvre, aujourd'hui il traitera de la discipline que constitue la PNL.»

Alan faisait référence à Richard Bandler, Ph. D., cofondateur de la PNL. Joe avait déjà rencontré Richard durant un cours qu'il avait suivi l'année précédente. À cette époque, il se sentait seul et déprimé. Pour lui rendre service, sa sœur, Maria, lui avait donné un dépliant annonçant le cours de trois jours, intitulé «Choisis la liberté», qui comprenait un atelier dirigé par Richard. C'est à cette occasion-là aussi que Joe avait rencontré Alan, alors assistant de Richard durant l'atelier.

«Et, comme la dernière fois, ajouta Alan, je serai à ta disposition pour te fournir de l'aide.

— Fantastique ! lui répondit Joe. Je t'en remercie à l'avance.»

Durant les trois jours qu'avait duré le cours précédent, Joe avait peu à peu compris qu'il est possible de changer les choses, même quand les obstacles semblent insurmontables. Aujourd'hui, il avait terriblement envie d'en apprendre davantage.

«Quels seront donc les principaux points abordés aujourd'hui ? demanda Joe.

— Tu apprendras quelques stratégies remarquables pour accéder à des états émotionnels puissants, pour acquérir de meilleures techniques de communication avec les autres et pour améliorer grandement diverses dimensions de ta vie. On pourrait dire de la matière du cours que c'est une approche différente qui change tout, que c'est la manière de se construire une vie réussie.»

À ce moment de sa vie, Joe avait vraiment besoin de réussir quelque chose. Il faisait face à deux enjeux de taille. Après le premier cours, sa situation avait beaucoup changé. Il avait décroché un poste intéressant et il avait amorcé une bonne relation avec une jeune fille dont il était fou. Il avait obtenu tout ce qu'il pouvait souhaiter. Mais cela signifiait aussi qu'il avait beaucoup à perdre. En fait, il se sentait aujourd'hui encore plus nerveux qu'un an auparavant ! À l'époque où sa vie laissait à désirer, ce qu'il faisait ou ce qui pouvait lui arriver n'avait guère d'importance. Aujourd'hui, cependant, il savait qu'il devait agir, et agir vite, s'il voulait préserver tout ce qui comptait pour lui.

Le prenant à part, Alan demanda à Joe comment les choses allaient avec sa petite amie de cœur et comment elle se portait.

«Elle va bien. Nous nous entendons à merveille tous les deux, mais rien n'est parfait, je suppose. Ces temps-ci, nous envisageons la possibilité d'emménager ensemble.

— Emménager ensemble ? Bravo ! Ce sont de bonnes nouvelles, Joe. J'espère que je recevrai une invitation pour le grand jour !

— Pas si vite, Alan. Le mariage, c'est une tout autre histoire ! Mais ça va merveilleusement bien quand même.»

Joe s'interrompit. Il se rendait compte qu'il n'était pas si convaincant.

«Bien sûr, nous apprenons à mieux nous connaître... et nous avons nos divergences d'opinions. Il nous faut donc nous habituer à cela.»

Joe baissa le regard en réfléchissant à la dispute qu'il venait tout juste d'avoir avec son amoureuse.

«Joe, dit Alan, l'air soudainement sérieux, si tu sens que c'est la femme de ta vie, tu dois faire en sorte de ne pas la perdre. Sinon, tu le regretteras toute ta vie.»

Joe releva la tête et perçut une certaine intensité dans le regard d'Alan. Que se passait-il ? Joe savait qu'Alan avait raison, mais le simple fait de parler de sa relation aggravait ce qu'il ressentait. Il décida de passer à un autre sujet de conversation.

«Sur le plan du travail, c'est beaucoup mieux, dit-il avec assurance. J'ai eu une promotion, ce qui m'a ravi, bien entendu. Mais, ajouta-t-il plus lentement, j'éprouve parfois un peu de difficulté dans mes nouvelles fonctions. J'ai désormais beaucoup plus de contacts avec les clients et... je pense que je ne suis pas quelqu'un de très sociable.»

Sentant tout à coup qu'Alan était en train de l'étudier, Joe se sentit gêné.

«Je te donne l'impression que la situation est pire qu'elle ne l'est vraiment. Je pense que la PNL pourrait m'aider dans quelques domaines. Tu m'as demandé comment j'allais !»

Joe sourit, l'air penaude.

«Rappelle-toi simplement, répondit Alan à nouveau souriant, qu'une personne parfaitement sociable, ça n'existe pas. Ce qui peut t'aider, c'est apprendre à te sentir à l'aise avec les autres et améliorer

ta manière de communiquer avec eux.»

Joe fit signe que oui.

«Le séminaire devrait t'aider, dit Alan pour le rassurer. C'est fait, Joe, tu es inscrit. Bonne chance !

— Merci !»

Dès que Joe se retourna pour se diriger vers la salle du séminaire, il aperçut un autre visage familier.

Teresa, une Irlandaise médecin qu'il avait rencontrée durant son premier séminaire avec Richard Bandler, le prit dans ses bras.

«Joe, quelle belle surprise ! Je te présente ma fille chérie, Emily.»

Emily semblait avoir autour de 16 ans. Elle avait une longue chevelure rousse et portait un jean et un t-shirt à l'effigie de la souris Minnie. Elle sourit poliment en serrant la main de Joe.

«Alors, dit Joe, essayant d'entamer une conversation avec la jeune fille, es-tu novice dans le domaine, toi aussi, ou est-ce que je suis le seul dans cette situation ?

— C'est ma première fois, répondit Emily. J'ai lu deux ou trois ouvrages que nous avons à la maison, c'est tout. C'est elle, l'experte en PNL de la famille, ajouta-t-elle en désignant sa mère du doigt. Un vieux balai connaît les coins sales, dit-on.

— Très drôle, dit Teresa de sa voix chaude et maternelle, mais les seuls coins sales que je connaisse sont dans ta chambre. J'étudie la PNL depuis deux ans et je l'applique dans ma pratique professionnelle comme dans ma vie quotidienne, mais je ne suis pas une experte. En fait, la meilleure leçon que j'ai tirée de la PNL, c'est que nous n'avons jamais fini d'apprendre. Si nous avons le sentiment de savoir tout ce qu'il y a à savoir, de toute évidence bien des choses échappent à notre attention ! Le pire qui puisse arriver, c'est que, dans l'aveuglement de nos certitudes, nous ne nous en rendions même pas compte.

— Oh là là ! lança Joe à Emily avec un sourire narquois. Ta mère est cool !

— Oui, c'est la meilleure des mères ; parfois, je me demande même si je rêve.

— Assez, vous deux !» s'exclama Teresa, enjouée, en donnant à Joe une tape amicale dans le dos.

Tandis qu'ils marchaient en direction de la salle du séminaire, Joe et Teresa commencèrent à se raconter les événements arrivés dans leur vie depuis leur dernière rencontre. À un moment donné, ils virent une femme fouiller dans son sac à main et ils cessèrent de parler. Elle avait le visage rouge et semblait extrêmement inquiète. Puis, à l'instant où Joe et Teresa s'apprêtaient à lui demander ce qui n'allait pas, la femme poussa un profond soupir de soulagement en sortant un petit miroir de son sac.

Joe et Teresa se regardèrent, et Joe hocha la tête pour exprimer son incompréhension. *Tout ce stress pour un simple miroir de maquillage, pensa-t-il. Si ce séminaire ressemble un tant soit peu au dernier, il va sûrement faire beaucoup de bien à cette femme.* Joe, Teresa et Emily entrèrent dans la salle du séminaire et trouvèrent où s'asseoir ensemble dans la rangée du milieu. Joe se trouva assis entre Teresa et un homme dans la cinquantaine, au complet élégant et aux lunettes design rouges.

«Bonjour, je m'appelle Joe.

— Et moi, Edgar Martin, et je change des vies, répondit l'homme en riant. Enchanté de faire votre connaissance. Qu'est-ce qui vous amène ici aujourd'hui ?

— Je vais être bref. Il y a un an, je traversais une période difficile de ma vie et je n'arrivais pas à m'en sortir. Ma sœur m'a convaincu d'assister à un séminaire, qui a changé des choses pour moi. Je sais qu'il était question de PNL et c'est pour ça que je suis ici, pour en savoir plus long. Et vous ?

— C'est un chemin intéressant que vous avez emprunté, Joe. Moi, je suis ici pour en quelque sorte ajouter des outils à mon coffre. Mais je ne suis pas plombier. Peut-être plombier de l'esprit ! ajouta-t-il, riant encore une fois de sa propre plaisanterie. Je suis psychiatre et psychothérapeute.»

Joe lui sourit poliment, en sortant son journal personnel de sa poche.

«Quel bel objet ! commenta Edgar. Vous l'apportez partout où vous allez ?»

Joe hocha la tête et répondit : «Non, pas *partout !*», en faisant un clin d'œil – vaine tentative d'égalier le sens de l'humour d'Edgar. Le visage rosé par l'embarras, il poursuivit : «Je sais par ma dernière expérience que Richard Bandler enseigne en racontant des histoires, alors on absorbe inconsciemment une tonne d'idées ; mais je veux aussi capter de manière consciente durant tout le séminaire une partie de ses intuitions et de ses observations les plus mémorables. Je trouve que les notes que je prends sont un bon moyen de passer en revue les concepts et techniques clés du cours.»

Edgar eut l'air impressionné : «Je n'ai pas pensé à apporter un journal ; j'irai peut-être en acheter un à la première pause. C'est mon iPad que j'aurais dû prendre ; j'aurais pu synchroniser ma base de données d'ici avec ma mémoire externe !»

Pointant l'index sur sa tempe, Edgar s'esclaffa de nouveau ; Joe fit un signe de la tête, mais ne prit pas la peine de sourire.

«C'est la première fois que je suis un cours de Richard, continua Edgar. J'ai tellement appris d'Alan, mon premier formateur en PNL, que je me suis dit qu'il était temps d'apprendre de son mentor. En fait, Alan est ici lui aussi aujourd'hui, à titre d'assistant de Richard.

– Oui, oui, je connais Alan, précisa Joe, soudain intrigué. Comment est-il comme formateur ?»

Avant qu'Edgar ait eu le temps de répondre, la musique se fit entendre, et Richard Bandler apparut à l'arrière de la salle. D'un signe de la tête, Edgar et Joe convinrent en silence de reporter leur conversation. Le séminaire était sur le point de commencer.

## CHAPITRE 2

### Une brève histoire de la PNL

**T**andis que Richard Bandler marchait en direction de la scène, Joe, curieux, le fixa du regard. Il avait entendu dire que des dirigeants d'entreprise, des athlètes olympiques et même des chefs d'État avaient tiré profit de la PNL, mais il ne savait pas encore exactement de quoi il s'agissait. Il voulait absolument bien comprendre la PNL, et, comme Richard Bandler avait été l'un des cocréateurs de cette discipline au début des années 1970, ce séminaire était le point de départ idéal. Joe ouvrit son journal dès que Richard prit la parole :

Je vais d'abord vous raconter le début de cette aventure. Cela a commencé... par un hasard extraordinaire. J'avais fait des études principalement en mathématiques, en logique et en sciences. Une fois à l'université, il se trouve que j'ai emménagé dans une maison appartenant à un psychiatre et remplie de livres. Étant un lecteur insatiable, j'ai commencé à les lire, en attendant le moment où les auteurs diraient ce qu'on peut faire pour aider un patient.

Malheureusement, le seul ouvrage que j'aie trouvé qui explique comment faire quelque chose, c'est celui qui explique comment prescrire des médicaments. Si quelqu'un est déprimé, on peut lui prescrire des antidépresseurs. Le pire dans tout cela, c'est que beaucoup des patients qui prennent des antidépresseurs restent déprimés. À quoi sert-il d'avaler un

médicamenteux si on continue de constater que sa vie est détraquée ?

Pragmatique que je suis, je n'arrivais pas à croire qu'on devait en rester là. J'ai donc décidé de creuser la question.

S'il y a une chose qui m'a incité à continuer dans cette voie au fil des ans, c'est la volonté que j'avais de trouver des moyens simples de régler des situations difficiles. Mes recherches m'ont fait rencontrer des gens tout à fait exceptionnels. Aujourd'hui, je vais vous parler de certaines de ces personnes et certaines des leçons que j'ai eu la chance d'apprendre d'elles.

Au début, je me contentais d'examiner comment les gens se comportent : j'étais convaincu qu'il devait exister un meilleur moyen d'organiser l'information sur la manière dont les êtres humains font les choses. Lorsque je rencontrais des personnes schizophrènes, je me disais qu'elles ressemblaient pas mal à mes voisins – je ne voyais pas vraiment de différence fondamentale. Ces personnes avaient tout simplement des manières différentes d'appréhender le monde. Leurs modèles ou leurs cartes du monde ne correspondaient pas aux modèles et aux cartes des autres.

En fait, l'idée que la carte du monde n'est pas le monde est l'une des idées fondatrices de la Programmation neurolinguistique. Elle signifie que votre compréhension du monde se fonde sur la manière dont vous vous le représentez – sur votre carte – et non pas sur le monde lui-même.

Joe, sentant l'importance du sujet, écoutait attentivement Richard :

Afin de comprendre le monde, nous en dressons la carte dans notre cerveau. La confection d'une carte fait appel à trois processus de base.

Premièrement, on supprime une partie de l'information. Sur la carte d'une ville, par exemple, on ne dessine pas les voitures, on ne voit pas le toit des immeubles, et ainsi de suite.

C'est un processus utile – jusqu'à ce qu'on supprime quelque chose d'important, comme un pâté de maisons, et qu'on essaie de franchir cet espace parce que la carte affirme qu'il n'y a rien à cet endroit.

Combien d'entre vous ont vécu cette expérience : vous déambulez dans une rue que vous connaissez bien et vous remarquez tout à coup ce qui semble être une nouvelle boutique. Vous y entrez, vous demandez au commis depuis combien de temps la boutique est ouverte et vous découvrez que ça fait plus de cinq ans !

L'auditoire fit signe que oui ; Joe se souvint que cela lui était souvent arrivé.

Deuxièmement, lorsqu'on dresse une carte, on généralise. Sur une carte routière, toutes les autoroutes sont représentées de la même manière, quelle que soit leur apparence réelle ; de même, lorsqu'on y voit une forme bleue, on s'attend à ce que ce soit un lac ou l'océan.

La généralisation est un élément du processus d'apprentissage. Lorsqu'on joue avec le feu et qu'on se brûle, on apprend à ne pas toucher les choses trop chaudes. C'est une généralisation bénéfique. Mais si votre partenaire vous trompe et que vous en déduisez que tous les hommes sont infidèles – c'est peut-être une généralisation excessive. Ce n'est pas la généralisation en soi qui est bonne ou mauvaise, c'est la manière dont vous l'appliquez et les circonstances dans lesquelles vous le faites.

Troisièmement, on déforme une partie de l'information. La carte d'une ville est plus petite que la ville représentée, bien sûr. Et elle est plate. Dans la vie, on déforme l'information chaque fois qu'on accorde trop ou trop peu d'importance à quelque chose.

Une autre déformation de la réalité, celle-là moins évidente, consiste à donner un sens à un événement, ou aux

paroles ou aux gestes de quelqu'un. Par exemple, une collègue entre dans la salle où vous vous trouvez et néglige de vous saluer : vous en déduisez qu'elle est en colère, ou bouleversée, ou qu'elle se sent insultée.

Encore une fois, je ne veux pas dire que la déformation est nécessairement quelque chose de mauvais. En fait, elle peut aboutir à des conclusions assez justes. Ce qui compte, c'est que vous compreniez qu'un processus est à l'œuvre, et qu'il peut y avoir une énorme différence entre la réalité des choses et la manière dont vous les percevez. Plus important encore, quoi que vous croyiez en train de se produire, je veux que vous vous rappeliez qu'il ne s'agit que d'une carte, et que cette carte ne correspond pas nécessairement à celles des personnes qui vous entourent.

Rappelez-vous ce fait la prochaine fois que vous vous disputerez avec quelqu'un pour déterminer qui a tort et qui a raison. Tant que vous vous en tiendrez à votre carte, vous resterez probablement convaincus que vous avez raison. Si l'autre personne fait de même, elle restera elle aussi convaincue d'avoir raison. C'est lorsque votre carte ne correspond pas à celles des gens de votre entourage que naissent les problèmes.

Lorsque j'ai pris conscience de cela, j'ai compris que, pour avoir de meilleures options, pour se sentir mieux et pour entretenir des relations plus satisfaisantes avec les autres, il faut élargir sa carte. Il faut être capable de jauger les mêmes choses dans des perspectives différentes. Plus votre carte sera détaillée, plus vous aurez de liberté et de souplesse dans votre vie.

Joe consigna dans son journal ce qu'il retenait des propos de Richard. Il pensa à sa relation avec son amoureuse, ainsi qu'aux problèmes et aux malentendus qu'ils avaient vécus dernièrement, et à la douleur que lui causait la crainte de la perdre. Il l'aimait, mais il lui arrivait souvent de s'offusquer de ce qu'elle disait, de penser

qu'elle ne le comprenait pas et qu'elle devenait distante avec lui. Joe comprenait désormais que, tout comme lui, elle avait sa propre carte et sa propre perspective sur leur relation.

En continuant d'écouter Richard, Joe prit la décision d'avoir une discussion franche avec son amoureuse, et d'apprendre quels étaient ses idées et ses sentiments, au lieu de se concentrer sur ses perceptions et préoccupations à lui.

Richard offrait de précieux conseils :

Un bon conseil : confrontez vos perceptions avec la réalité. Assurez-vous que votre carte est constamment mise à jour, parce que ceux qui cessent d'observer la réalité pour ne se fier qu'à leur vieille carte commettent une grave erreur : soit qu'ils imaginent des limites et des contraintes là où il n'y en a pas ; soit qu'ils se comportent d'une manière qu'ils croient à tort efficace et qu'ils continuent dans cette même voie.

Je sais que beaucoup parmi vous généralisent les expériences qu'ils ont connues jusqu'à présent et les projettent dans leur avenir. En réalité, votre avenir n'est pas encore écrit. La vie est pleine de belles occasions, et ces belles occasions vous attendent. Ne laissez personne – ni votre carte – vous convaincre du contraire.

Par exemple, même si vous avez vécu des expériences négatives avec vos partenaires d'affaires, cela ne signifie pas que tous les êtres humains vont vous poignarder dans le dos pour de l'argent. Cela signifie peut-être que vous devriez apprendre à protéger votre intérêt ou que vous devriez changer la manière dont vous choisissez vos associés.

Imaginez ce que serait la vie si l'avenir ne pouvait être que la répétition du passé : quel triste monde ce serait ! Sans compter que nous vivrions encore dans des cavernes et nous nourririons de viande crue et de racines amères.

Heureusement, l'univers est animé par une énergie évolutionnaire, une force si puissante qu'elle lui permet de défier le chaos ; c'est cette force qui anime aussi les êtres

humains.

Joe ressentit une impression de légèreté au moment où il eut une prise de conscience. Dans son journal, il écrivit : «Il ne s'agit pas de savoir qui a tort et qui a raison. Ce n'est pas non plus une question de "vérité". La bonne carte, c'est celle qui vous fait voir les choses dans différentes perspectives et qui vous aide à sentir que vous disposez de tous les moyens possibles pour agir sur votre situation.»

Richard en arrivait à ce qu'il y avait de plus important :

La PNL ne s'apprend pas par des lectures ou par des discussions. La PNL s'apprend par l'entraînement ! C'est pourquoi notre programme d'aujourd'hui est riche en techniques et en exercices.

Je veux que vous sachiez que, même si notre atelier est court, je vais semer dans votre esprit de nombreuses connaissances qui écloront plus tard. Il se peut que vous ne compreniez pas tout maintenant, mais rappelez-vous que votre inconscient aussi écoute.

Tout cela a commencé par une idée fort simple : j'irais trouver des personnes qui avaient réussi à faire quelque chose, et je découvriraient le processus inconscient qu'elles avaient utilisé.

Joe entendit Emily demander à Teresa : «Qu'est-ce qu'il veut dire par "processus inconscient" ?»

Teresa lui répondit en chuchotant : «Les processus inconscients sont les recettes que tu suis pour générer des idées, des sentiments et des comportements. En prenant conscience de ces processus, tu peux délibérément les améliorer ou les changer.»

Emily hocha la tête en réfléchissant à ce que Teresa venait de lui expliquer.

Ensuite, j'enseignerais aux gens à enclencher consciemment

des processus, afin que leurs problèmes se règlent ou qu'ils acquièrent des habiletés particulières.

Ce que les gens *disent* faire ou *croient* faire est souvent très loin de qu'ils font *réellement*.

À mes yeux, voici ce qui rend la PNL révolutionnaire : c'est la première fois que nous avons pu délibérément remodeler l'intérieur de notre esprit. Nous disposons des outils qu'il faut pour repérer l'endroit où se trouvent les éléments nuisibles non voulus et pour les remplacer par ce que nous voulons vraiment.

Joe n'était pas convaincu. Même si sa vie avait changé radicalement depuis son premier séminaire avec Richard, l'idée qu'il soit possible de remodeler l'intérieur de l'esprit lui semblait un peu douteuse.

Richard, lui, continuait sur sa lancée :

Vous n'êtes pas nés avec vos mauvaises habitudes. Vous n'êtes pas nés avec vos habiletés. Vous n'êtes pas nés non plus avec vos croyances. À peu près tout ce que vous faites, vous l'avez appris – tout comme vous avez appris à marcher ou à serrer la main automatiquement.

Même les peurs sont apprises ! Saviez-vous qu'il n'y a que deux peurs qui soient naturelles ? La peur des bruits violents et la peur de tomber – c'est tout. Toutes les autres peurs sont apprises. Bien sûr, certaines sont utiles, comme la peur des serpents, mais d'autres le sont moins. On ne doit pas s'affranchir complètement de la peur, mais simplement apprendre à craindre ce qu'il convient de craindre, et au moment opportun. La phobie de tromper votre partenaire, par exemple, est une phobie valable et utile.

À mes débuts, les gens me disaient toujours des choses comme : «Tu ne comprends pas, Richard. Le changement est lent et douloureux.»

Non, je ne comprends pas. Je refuse d'accepter des croyances qui me limitent simplement parce qu'on me dit de

les accepter. Je crois que, la plupart du temps, les gens changent rapidement, sans toutes ces balivernes convenues. Je veux dire que toutes sortes de choses arrivent. Vous regardez un film ou lisez un livre, vous parlez à un ami, voire à un étranger dans le bus, et votre vie s'en trouve transformée. Instantanément. Inutile de répéter la même phrase pendant 13 ans – vous la lisez une seule fois et vous vous dites : «Fantastique ! Cela a beaucoup de sens !»

*Impossible de contester la logique de cet homme, pensa Joe.*

Voici une autre chose que j'entends encore. Les gens viennent me voir et me disent : «Il faut découvrir qui l'on est vraiment et s'accepter soi-même.» Eh bien moi, je suis ici pour vous dire que ce n'est pas vrai. Vous n'êtes pas obligés d'être ce que vous ne voulez pas être. Ce n'est pas parce que vous avez toujours agi en personne timide que vous êtes condamnés à jouer ce rôle toute votre vie. Le fait que vous ayez toujours agi comme une personne paresseuse ou insouciante *ne signifie pas* que vous l'êtes – c'est un schème de comportement, ce n'est pas ce que vous êtes. Vous pouvez être qui vous choisissez d'être.

Le changement se produit tout le temps – paradoxalement, c'est la seule constante dans la vie. La question à se poser est simple : allez-vous *choisir* la direction que prendra votre vie et la personne que vous allez devenir, ou simplement rester passif et attendre que la vie vous arrive ?

Avec la PNL, vous pouvez penser, vous sentir et vous comporter autrement. Vous pouvez observer ce que vous faites – dans votre tête et dans le monde réel – et vous reprogrammer de manière à opérer de puissants changements dans votre esprit. Vous avez ici l'occasion de prendre en main votre vie, mais cela ne peut se produire que si vous agissez – que si vous prenez l'engagement de faire le nécessaire pour changer les choses et que vous passez à l'acte.

Je veux vous dire comment vous pouvez vous sentir non seulement aussi bien que par le passé, mais même mieux. Il s'agit de pouvoir «bolider» son cerveau !

Joe pouffa. Il aimait bien l'idée qu'on puisse modifier son cerveau, comme dans cette émission de téléréalité où l'on transforme en bolides luisants de vieux tas de ferraille ! Il se souvint de son scepticisme lorsque sa sœur lui avait suggéré d'assister à son premier séminaire. Jusqu'alors, il s'était senti enlisé, à court de possibilités ; imaginer pouvoir choisir qui il voulait être revenait à prendre ses désirs pour la réalité. À son deuxième séminaire, toutefois, il pensait autrement. Il écouta attentivement ce que Richard avait à dire :

Un jour, le propriétaire de la maison où j'habitais m'a téléphoné pour me dire que Virginia Satir allait se trouver dans le quartier, et que je devrais garder l'œil sur elle et m'assurer qu'elle se sentait bien à l'aise. Au cas où vous l'ignoreriez, c'était à cause de Virginia que j'avais délaissé les mathématiques et les sciences et que j'ai fini par cocréer la PNL : Virginia était une psychothérapeute particulièrement douée qui était capable d'obtenir des résultats réguliers.

La première fois que je l'ai vue, j'étais dehors, en train de remplacer le filtre à huile de ma voiture. J'ai vu une femme s'avancer dans mon allée de garage. C'était toute une apparition : très grande, elle portait une robe vert fluo, des talons hauts rouge vif et d'énormes lunettes à monture d'écaille. Elle me dévisageait, le visage fendu d'un large sourire. Je me suis redressé, je l'ai regardée et je lui ai dit : «Puis-je vous être utile ?»

«J'espère bien, m'a-t-elle répondu. Je n'ai jamais utilisé un poêle à bois auparavant et je ne veux pas mettre le feu à la maison.»

En route vers sa maison, je lui ai dit : «C'est donc vous, Virginia. Tout le monde dit que vous êtes une

psychothérapeute formidable. Qu'est-ce que vous faites exactement ?»

Elle m'a répondu qu'elle ne faisait pas vraiment la même chose que les autres, qu'elle essayait de faire en sorte que ses clients soient heureux. Cela avait beaucoup de sens pour moi, et je lui ai demandé si ça marchait.

«J'ai eu beaucoup de chance, m'a-t-elle dit, parce que j'ai pu aider beaucoup de clients que personne d'autre ne pouvait aider.»

— Comme qui, par exemple ?

— Je travaille beaucoup auprès de patients schizophrènes hospitalisés. J'ai découvert que, si vous faites venir toute leur famille, certains d'entre eux ne semblent plus aussi fous qu'avant.

Comme j'étudiais les systèmes, j'ai trouvé très intéressant ce qu'elle m'a dit.

Virginia m'a proposé de l'accompagner à l'hôpital psychiatrique où elle donnait une formation au personnel. Quand je l'ai observée au travail, tout ce qu'elle faisait m'a semblé d'une parfaite logique. Les questions systématiques qu'elle posait étaient très efficaces, mais tout ce que j'entendais les employés dire, c'était qu'elle faisait des miracles, qu'elle avait une intuition exceptionnelle, et ainsi de suite. Autrement dit, ils ne se sentaient pas la responsabilité d'acquérir les compétences de Virginia, parce qu'ils considéraient qu'elles étaient liées à sa personnalité et non pas à son travail.

Virginia avait compris que la carte du monde n'est pas le monde, et elle avait élevé ce concept à un niveau qui constituait pour moi une révélation. Bien entendu, elle faisait bien d'autres choses – dont certaines que vous apprendrez plus tard dans la journée –, mais ce qu'elle faisait au fond, c'était prendre ce que ses patients lui disaient au sens littéral plutôt que métaphorique. Lorsqu'un patient lui disait que la situation n'avait pas l'«air» bonne, elle supposait qu'il parlait d'une image qu'il se faisait dans sa tête. Et s'il parlait du «son» des choses, elle savait qu'il faisait référence à un son intérieur.

Plus important encore, elle avait compris que les gens ont besoin de quelqu'un qui «parle leur langage», qui «voit les choses du même œil qu'eux» ou, si vous préférez, qui «saisit leur monde intérieur».

Joe était perplexe. *Qu'est-ce que Richard voulait dire par là ?*

Je vais vous donner un exemple qui éclairera votre lanterne. Un jour, Virginia travaille avec un couple dont les querelles sont si fréquentes qu'elles mettent leur union en péril.

«Il ne fait jamais rien à la maison, dit la femme. À le *voir*, on dirait qu'il n'habite même pas là. Je m'échine toute la journée à faire en sorte que la maison soit belle à *voir*, et lui met le désordre partout.»

À cela, Virginia répond : «Je *vois* ce que vous voulez dire, Lucy.»

Mesdames et messieurs, cette femme décrit les images qu'elle se fait dans sa tête, et Virginia reconnaît ce fait.

Virginia se tourne alors vers le mari, Bob, et lui demande ses commentaires.

«Elle *crie* tout le temps. Impossible d'avoir une *conversation* avec elle. Pendant un instant, tout est *silencieux*, puis soudainement elle se met à *hurler* à propos de quelque chose que j'ignore.»

Vous aurez *entendu* que le mari emploie beaucoup de termes liés au son, n'est-ce pas ?

Bien. Alors, Virginia lance ceci : «Je vous *entends* clairement, Bob. Vous, Lucy, avez-vous essayé de *dire* à Bob ces choses-là sans vous mettre en colère ?»

«Impossible, répond Lucy. Vous *voyez*, je mets le sac-poubelle près de la porte pour qu'il le *voie* lorsqu'il s'en va. Vous *croyez* qu'il le *sort* ? Non. Alors, j'attends de *voir* s'il le *sortira* à son retour. Le lendemain matin, le sac est encore là. Je m'en occupe moi-même, et quand Bob *réapparaît*, je suis déjà furieuse.»

«OK, dit Virginia, *voyons* si je peux donner à Bob une *image* plus claire de la situation. Bob, vous avez *entendu* votre femme. Quelle est votre version de l'*histoire*?»

«Je vous l'ai *dit*, c'est comme si elle ne m'*écoutait* pas. Comment suis-je censé savoir ce qui se passe si elle ne me *parle* pas? On ne peut pas dire que j'apprécie ses *hurlements* et ses *éclats de voix*.»

Après une brève négociation, en faisant constamment écho aux paroles de la personne à qui elle s'adressait, Virginia a convaincu Lucy de *dire* à Bob ce qu'il était censé *voir*. En retour, Lucy a obtenu ce qu'elle voulait sur un autre sujet important pour elle.

«Il me *dit* constamment qu'il m'aime, explique Lucy, mais il ne me le *montre* jamais.

— Comment voudriez-vous que Bob vous *montre* son amour, Lucy?

— J'aimerais qu'il le remarque lorsque j'enfile de beaux vêtements ou que je me fais coiffer. J'aimerais qu'il m'offre parfois des fleurs.

— Je *vois*, Lucy. Laissez-moi vous *montrer* quelque chose, mais il faut que vous vous fassiez une *image* des mots aussi.»

C'était pour Virginia un moyen de raccorder l'expérience visuelle de Lucy à sa capacité de parler et d'écouter. C'était cela qui faisait le génie de Virginia.

Elle s'est ensuite tournée vers Bob pour lui «traduire» l'expérience de Lucy en termes qui lui seraient compréhensibles : «Bob, à votre tour de m'*écouter*. Êtes-vous conscient du fait que, lorsque votre femme porte une nouvelle robe, vous ne la *regardez* pas? C'est un peu comme si vous lui *disiez* de votre *voix* la plus douce que vous l'aimez et qu'elle faisait la *sourde oreille*?»

«Eh bien, c'est exactement ce qu'elle fait!

— Bob, c'est parce que Lucy a besoin de vous *entendre dire* que vous la *voyez*, que vous *l'observez* et que vous êtes conscient de son *apparence*. M'*entendez-vous*?

— Très clairement!» a répondu Bob avant de s'adresser à

sa femme.

«Lucy, c'est quand je te *regarde* et que je *vois* à quel point tu es belle que j'ai envie de te *dire* combien je t'aime. Je n'avais pas compris que cela devait être *dit à voix haute*. Je suis désolé.»

Joe esquissa un sourire. Son amoureuse parlait souvent de la manière dont elle *voyait* leur relation, tandis que lui préférait *discuter* des choses. «Bien ! C'est quelque chose qui pourrait être utile pour renforcer notre relation», se dit-il, sa voix intérieure soudainement plus assurée.

Richard aussi avait trouvé cela utile :

C'est pourquoi, dans nos premiers livres, nous avons entrepris de mettre au point des schèmes que tout le monde pourrait assimiler. Tout le monde pourrait apprendre à écouter ce que Virginia a fait et poser les mêmes questions qu'elle. En fait, vous en apprendrez davantage à ce sujet cet après-midi, n'est-ce pas, Alan ?

Toutes les têtes se retournèrent. Au fond de la salle, Alan arborait un grand sourire.

Quand j'habitais dans les monts de Santa Cruz, j'avais pour voisin un Anglais du nom de Gregory Bateson.

Intellectuel brillant et très connu, Gregory avait lu mon premier ouvrage – en fait, il l'avait trouvé tellement intéressant qu'il avait accepté d'en rédiger l'introduction. Un jour, il m'a dit : «Richard, il y a quelque chose que tu dois faire !

– Quoi donc, Gregory ?

– Tu dois aller en Arizona pour rencontrer Milton H. Erickson.

– Qui est ce Milton Erickson ?

– Oh, c'est un médecin et un thérapeute célèbre et très

connu ! J'ai envoyé des gens le rencontrer pour observer ce qu'il fait, et personne ne se souvient même d'y être allé.

— Intéressant ! Je pense que j'aimerais ça.»

Nous nous sommes donc rendus en Arizona à la rencontre d'un homme qui était considéré – avec raison – comme l'un des plus grands thérapeutes du monde. Nous avons observé le travail de Milton auprès de ses clients et, à notre retour, nous avons écrit un livre qui expliquait comment il exploitait le langage.

Milton m'impressionnait pour trois raisons. Premièrement, c'est lui qui a émis la théorie voulant que l'inconscient soit toujours à l'écoute et que l'on puisse communiquer à divers niveaux de compréhension même durant ce qui semble être une conversation ordinaire.

Deuxièmement, Milton a compris que les sentiments sont contagieux. Si vous voulez que quelqu'un se sente bien, vous devez commencer par vous mettre vous-mêmes dans un état d'esprit positif.

Enfin, ce qui était franchement admirable chez Milton, c'était qu'il ne voyait pas la «folie» d'un individu, quel qu'en soit le degré, comme quelque chose qui le condamne à l'enfermement à vie, et il n'a jamais vu les médicaments comme la solution à la prise de décisions stupides.

Milton et Virginia ne déclaraient jamais forfait avec leurs patients. Lorsque Virginia commençait à travailler avec quelqu'un, elle ne s'arrêtait pas avant que son patient ait changé. Point à la ligne. Que cela lui prenne une heure ou vingt-cinq, lorsqu'elle était convaincue qu'une personne pouvait changer, elle poursuivait son travail. Milton était comme cela lui aussi, et c'est d'eux que j'ai hérité cette attitude. Ce type de détermination inflexible est absolument nécessaire à l'efficacité de notre travail.

La PNL fait la promotion de ce que je me plais à appeler *liberté personnelle*. C'est la capacité de choisir ce que vous allez faire de votre cerveau, de votre comportement et de votre vie. Mais, avant de nous plonger dans ce sujet, faisons une

pause de 10 minutes.

Joe saisit l'occasion pour aller se chercher un café, puis il revint à sa place et reprit sa conversation avec Edgar.

«Vous me parliez d'Alan...

— Ah, oui. J'ai trouvé qu'il était un formateur hors pair, l'Obi-Wan Kenobi de la PNL ; la "Force" est puissante avec lui, LOL.»

Joe n'en revenait pas : Edgar avait prononcé les lettres LOL ! Il réprima un mouvement de recul.

Inconscient de la situation, Edgar poursuivit : «Dès le départ, il m'a donné le sentiment qu'il connaissait bien son sujet et, surtout, qu'il savait comment transmettre ses connaissances. On dirait qu'il sait toujours exactement où en est rendu son public et comment capter son attention : en donnant un exemple supplémentaire à point nommé, en lançant une plaisanterie ici et là, ou en démontrant comment des idées et des techniques différentes s'imbriquent pour créer un processus intégré.» Empruntant une voix aiguë pour imiter Yoda, le personnage de *La Guerre des étoiles*, il ajouta : «Comment utiliser le bon côté de la Force, il sait.»

Joe ne put s'empêcher de rire. Edgar avait de l'humour – à sa propre manière, tout à fait unique.

«Je n'ai jamais eu le plaisir de le voir sur la scène, dit Joe, mais je comprends ce que vous voulez dire. Sa présence à titre d'assistant à mon dernier cours m'a été bien utile. Il m'a aidait à dissiper mes doutes chaque fois que j'en avais.»

C'est à ce moment que Joe remarqua du coin de l'œil qu'Emily avait l'air plutôt déprimée. Sa mère était sortie depuis un petit moment, et la jeune fille restait assise dans son fauteuil, immobile, sa main droite couvrant ses yeux. Joe était sur le point de s'excuser auprès d'Edgar et d'aller demander à Emily si tout allait bien lorsque Teresa revint à son fauteuil. Immédiatement, un sourire feint apparut sur le visage d'Emily.

Même si cela ne le regardait pas, Joe voulait découvrir ce qui se passait chez Emily. Il prit la décision de la tenir à l'œil.

## CHAPITRE 3

### Comment se sentir bien

**A** près la pause, Richard revint rapidement sur la scène.

L'une des leçons les plus importantes que j'ai tirées de mes observations de l'attitude de Virginia et de Milton, c'était probablement qu'ils s'efforçaient constamment d'amener leur client dans un état émotionnel différent lorsqu'il pensait à ses problèmes.

S'ils arrivaient à faire en sorte que le client pense à son problème pendant qu'il se sentait bien, cela l'aidait à opérer en lui-même de puissants changements.

Nous avons créé la PNL pour donner aux gens une plus grande maîtrise de leur esprit. C'est essentiellement ce que nous faisons ici. Vous devez comprendre que vous êtes en mesure de créer l'esprit que vous voulez, lorsque vous le voulez. Vous pouvez apprendre à appréhender d'une façon différente le même élément de votre histoire personnelle – parce que la vérité, c'est que ce n'est pas votre histoire personnelle qui vous définit, mais plutôt la manière dont vous y réagissez.

*C'était là un concept particulièrement important pour Joe. Ce n'est pas mon passé qui me définit, mais plutôt la manière dont j'y réagis, pense-t-il.*

Tout ce que j'ai fait au cours des 40 dernières années est lié à la liberté personnelle, c'est-à-dire à la liberté de choix. Je ne veux pas que vous cessiez de vous mettre en colère ou d'avoir peur. Je veux que vous soyez capables de choisir *quand* vous enrager et vous effrayer, et de choisir aussi le motif de votre colère ou de votre peur. C'est ainsi que vous commencerez à rendre ces émotions utiles. La peur vous protège et vous empêche de vous mettre dans le pétrin, mais la phobie des ascenseurs ? Ça ne sert à rien.

Vous devriez être terrifiés par ce qui en vaut la peine, sinon vous gaspillerez votre vie à ruminer le passé !

Joe savait que sa relation avec son amoureuse allait moins bien en partie parce qu'il se sentait sous pression, et qu'à peu près la même chose lui arrivait à elle. *Je dois arriver à mieux maîtriser mes humeurs*, pensa-t-il.

Le premier exercice que je vous propose aujourd'hui, c'est une expérience de maîtrise de la pensée.

Chaque fois que nous pensons, nous le faisons de trois manières primaires : nous créons des images ou des films mentaux, nous nous parlons à nous-mêmes et nous éprouvons des sentiments.

Depuis des années, tout le monde vous demande ce *qui* se passe dans votre vie plutôt que *comment* vous y pensez. J'ai découvert que c'est *vos manières* de penser aux choses qui détermine comment vous vous sentez. Cela signifie qu'on peut aider les gens à se transformer en leur enseignant à prendre la maîtrise des films qu'ils voient dans leur tête et de la manière dont ils se parlent à eux-mêmes.

Je suppose que vous allez tous au cinéma de temps à autre. Vous avez probablement tous fait l'expérience de voir un film sur le grand écran et d'y prendre plaisir, puis de le revoir

plus tard sur un petit téléviseur et de le trouver beaucoup moins bon que dans votre souvenir.

Joe savait exactement ce que Richard voulait dire. En fait, il venait de revoir à la télé un film qui lui avait paru non seulement moins bon qu'au cinéma, mais aussi dénué de sens.

C'est parce que les dimensions de l'image ont un effet sur l'impression qu'on peut avoir d'être ou de ne pas être dans le film. Même si le contenu d'un film reste le même, le fait de changer les caractéristiques de l'image – ses dimensions, sa brillance, sa distance ou ses couleurs – change aussi l'expérience que vous en faites.

Maintenant, réfléchissez à quelque chose qui vous est arrivé récemment et qui vous trouble encore, quelque chose que vous aimeriez chasser de votre esprit...

Une situation revint à l'esprit de Joe : une querelle qu'il avait eue deux jours auparavant avec un homme ivre qui draguait son amoureuse.

Vous êtes probablement en train d'imaginer une scène grandeur nature, comme si vous y étiez, n'est-ce pas ?

Joe songea que Richard avait raison : il se souvenait de la situation comme si c'était un film qui se déroulait devant lui.

Prenez cette image et commencez par la rapetisser. Puis éloignez-la de vous et délavez-en la couleur. Si des voix et des sons accompagnent la scène, réduisez-en le volume en même temps que vous réduisez la luminosité. Faites en sorte que l'image devienne si petite que vous la voyiez à peine. Lorsqu'elle est de la taille d'une miette de pain, balayez-la du

revers de la main – c'est aussi simple que cela.

Joe suivit à la lettre les instructions de Richard. À mesure que l'image rapetissait et que baissait la voix de l'homme, Joe imagina que l'image s'éloignait de plus en plus de lui. Il commença alors à se sentir beaucoup moins perturbé par l'incident de l'homme ivre.

Vous vous sentez mieux, n'est-ce pas ?

Presque tous les participants firent signe que oui.

Bien. Je vous suggère de laisser l'image disparaître pour de bon !

C'est généralement à ce moment-ci que les gens me demandent quoi faire si l'image revient. Si elle revient, consacrez encore dix secondes de votre temps – ça devrait suffire – à refaire l'exercice. Quand vous l'aurez répété quelques fois, votre cerveau aura saisi et commencera à agir de lui-même.

Puisque l'on traite de ce sujet, je vais vous apprendre une autre manière de rendre permanent un changement positif. Cette fois, pensez à quelque chose d'agréable. Je sais que certains d'entre vous sont habitués à penser à des choses désagréables, mais il n'est pas trop tard. En fait, c'est incroyable : je demande à mon auditoire de penser à quelque chose de terrible et tout le monde y arrive sur-le-champ ; je lui demande ensuite de se rappeler quelque chose d'agréable, d'amusant, et je vois beaucoup de visages... disons sérieux !

Je veux donc que vous pensiez à quelque chose d'agréable et d'amusant ; nous allons ensuite explorer votre salle de commande personnelle. C'est là que la magie opère et que vous êtes en mesure de modeler les choses comme vous le voulez.

Imaginez dressé devant vous un écran sur lequel vous

pouvez voir tout ce que vous voulez.

Remémorez-vous une expérience plaisante, un moment fantastique durant lequel vous vous êtes *vraiment* amusés – si ce souvenir ne vous donne pas envie de sourire même maintenant, ce n'est pas celui-là que vous cherchez.

Voyez ce que vous voyiez à ce moment-là, entendez ce que vous entendiez, ressentez ce que vous ressentiez. Imaginez que vous revivez cette expérience, qu'elle existe maintenant.

Joe se remémora une excursion en bateau qu'il avait faite peu de temps auparavant avec son amoureuse. Il se souvint qu'ils avaient tous deux ri aux éclats à cause d'une grimace très drôle qu'il avait faite. Ils avaient passé ensemble un si bel après-midi... À cette seule pensée, Joe commença à rayonner. Au même moment, une femme assise dans les premiers rangs s'esclaffa, d'un rire singulier. Richard la regarda du haut de la scène.

Voilà ! Vous m'avez bien compris ! Et vous autres, lorsque vous aurez trouvé un beau souvenir, retenez-le un instant. Imaginez maintenant un levier sur lequel il est écrit «plaisir» ; soulevez-le lentement. Pour que ça vous semble encore plus réel, faites le geste avec le bras. Oui, c'est ça.

Je sais que certains d'entre vous trouvent cela ridicule. À ceux-là, je conseille de faire l'exercice. Imaginez le levier, saisissez-le, soulevez-le... et lorsque viendra le moment où vous sentirez que votre geste est stupide, dites-vous ceci : *les choses que je fais et qui rendent ma vie désagréable sont encore plus stupides que cela.*

Tandis que Joe revivait dans sa tête son excursion en bateau, son visage s'illumina d'un sourire. À mesure que la sensation agréable se répandait dans tout son corps, il imagina qu'il saisissait un levier et qu'il commençait à le soulever.

Pendant que l'image de ce souvenir exaltant se rapproche, s'agrandit et devient plus lumineuse, soulevez lentement le levier, mais seulement à la vitesse qui correspond à la transformation que vous sentez s'opérer en vous. Laissez le souvenir continuer de se rapprocher, de grossir et de briller. Ajoutez-y de la couleur ; examinez-en les détails...

En même temps, entendez dans votre tête une petite voix qui vous dit : «Que la joie commence !»

Joe avait l'impression de décoller pendant que, sur son écran mental, l'image grossissait et devenait plus réelle que jamais, à mesure qu'il poussait le levier vers le haut.

C'est là une technique de PNL que nous appelons «ancrage». Il s'agit d'associer un ressenti à un stimulus externe – en l'occurrence le levier de la salle de commande de votre esprit. Puisque l'un déclenche l'autre, votre cerveau croit qu'ils vont ensemble. Grâce à cette formidable technique, vous pouvez associer n'importe quel ressenti à une image interne, comme un levier, un contact, un mot ou un mouvement. Ainsi, vous avez la possibilité de recourir à ce stimulus pour susciter au besoin le ressenti qui lui est associé.

Joe se sentit merveilleusement bien pendant les quelques instants que Richard accorda aux participants pour qu'ils savourent leur film intérieur.

Bon, revenons sur terre. Je veux vous montrer quelque chose. À l'avenir, vous n'aurez plus besoin de créer ce ressenti, puisque vous disposez maintenant de votre levier. Maintenant que la plupart d'entre vous sont revenus sur le plancher des vaches, essayez ceci : fermez les yeux et, dans votre esprit,

saisissez de nouveau ce levier et poussez-le lentement vers le haut en vous disant : «Que la joie commence !»

Joe réessaya la technique, et la sensation agréable revint. Il avait hâte de s'exercer à la mettre en œuvre !

C'est comme cela que fonctionne l'ancrage en PNL. Le nombre d'heures que la plupart des gens passent à se sentir misérables est ridiculement élevé, tout comme l'est le nombre d'heures durant lesquelles vous n'avez pas savouré la joie d'être en vie sous prétexte d'être trop occupés. Je sais que le rythme de la vie est frénétique, mais, si vous devez passer votre vie à vous presser, autant prendre plaisir à la course. Vous pouvez rendre magique tout ce que vous faites, plus particulièrement lorsque vous vous trouvez avec d'autres : il vous suffit de penser à vous mettre dans le bon état.

Je demande aux gens de se poser cette question : «Dans quelle mesure puis-je me sentir bien sans aucune raison ?» Si vous croyez que l'idée est folle, songez à ceci : les gens revivent en fait des disputes qu'ils n'ont pas eues ! N'est-ce pas bizarre ? Et ils ne le font pas pour le plaisir, mais pour se sentir misérables. Ils vivent des disputes imaginaires qu'ils ressassent constamment dans leur tête.

Écoutez ceci : une femme – un être humain tout à fait intelligent, avec un doctorat en plus –, venue me voir à mon bureau, m'a déclaré : «Je suis en thérapie depuis 16 ans, et je me dispute encore constamment avec ma mère.»

«Où est votre mère ?

– Elle est morte.»

Je ne sais pas ce que vous en dites, mais, à moi, ça m'a fait tout drôle d'entendre ça.

«Et vous vous disputez avec elle tout le temps ?

– Dans ma tête», a-t-elle précisé, comme si cela rendait la situation moins bizarre.

J'ai visité bien des endroits dans ma vie, j'ai vu mon lot de

choses étranges, mais je n'ai jamais rien entendu de plus effrayant que ce que les gens me disent sur ce qui se passe dans leur tête. L'idée que quelqu'un puisse passer des heures à se quereller dans sa tête avec une personne morte... En fait, j'ai demandé à cette femme : «N'avez-vous jamais pensé à cesser de faire cela ?»

Elle m'a regardé comme si j'avais perdu l'esprit. Et c'était elle qui se disputait avec sa mère morte, au lieu de vivre sa vie !

Vous voyez qu'il y a une différence réelle entre ce qui se trouve à l'intérieur de votre tête et ce qui existe à l'extérieur, et que vous devez dès lors comprendre que votre cerveau vous appartient et que vous pouvez lui faire faire ce que vous voulez. Il vous faut simplement être capables de voir que les petites voix qui résonnent dans votre tête sont munies d'un bouton de réglage du volume. Vous pouvez augmenter ou baisser le volume, et leur faire dire ce que vous voulez, avec le ton que vous choisissez.

Tandis que Joe prenait des notes, son amoureuse lui revint à l'esprit, et il pensa à leur première rencontre, à combien sa vie serait différente si, à l'époque, il n'avait pas pris le contrôle de la voix dans sa tête qui n'arrêtait pas de faire des remarques. Aujourd'hui, il ne maîtrisait plus cette voix, qui mettait en danger toute sa relation amoureuse. Il lui fallait revenir à l'essentiel, et cesser de se laisser dicter ses pensées et ses sentiments comme il le faisait depuis quelque temps.

Laissez-moi vous raconter quelque chose : un groupe de chercheurs – et ne me demandez pas comment leur est venue cette idée – a pris une culture de yogourt, l'a divisée en deux et a raccordé l'une des moitiés à un dispositif capable d'en mesurer l'activité électrique.

Les chercheurs ont versé du lait sur l'autre moitié – comme vous le savez, c'est de lait que se «nourrit» le yogourt.

Pendant que cette moitié mangeait, l'autre moitié – celle raccordée à des capteurs – a commencé à réagir : elle savait que l'autre moitié était nourrie !

Les chercheurs m'ont demandé comment expliquer ce phénomène : lorsqu'on nourrissait une partie du yogourt, l'autre partie le savait.

«Parce que ce sont des jumeaux, leur ai-je répondu.

– Ce n'est pas vraiment une explication.

– Alors, il y a une autre explication simple, ai-je ajouté, le yogourt connaît le yogourt.»

Ils m'ont regardé, l'air ahuri, mais je crois vraiment que tout est en vie d'une certaine manière. Même les idées sont vivantes. C'est ce qui rend tout cela si important.

Les chercheurs ont ensuite essayé d'élever des barrières entre les moitiés de yogourt. Ils ont utilisé du bois, ensuite différents métaux, puis des barrières électromagnétiques, mais, chaque fois qu'une moitié du yogourt était nourrie, l'autre moitié s'activait.

Ils ont dit : «Nous ne comprenons pas. Il doit y avoir une explication à cela.»

Je leur ai répondu qu'il y en avait une et que, s'ils me laissaient seul avec le yogourt, je pourrais construire une barrière à travers laquelle le yogourt ne pourrait pas communiquer.

«Impossible, Richard, nous avons tout essayé !

– Non, vous n'avez pas tout essayé», leur ai-je répliqué.

C'est ce qui arrive lorsque vous prenez votre carte pour le territoire qu'elle est censée représenter. Lorsque les gens refusent d'accepter que la réalité puisse être un peu plus complexe et variée que la représentation qu'ils s'en font, il n'y a plus pour eux de place pour l'amélioration.

Au retour des chercheurs, une semaine plus tard, j'avais construit la barrière. Ils ont repris l'expérience et, le yogourt ne réagissant pas, ils m'ont demandé de quoi la barrière était faite. En fait, c'était un aquarium rempli de yogourt. Lorsque l'un des yogourts vibrait dans le mur de yogourt, la vibration était

absorbée et ne pouvait aller plus loin.

C'est pourquoi il est essentiel que vous compreniez que c'est l'état dans lequel vous vous trouvez qui doit être votre outil principal. Vous ne pouvez pas être déprimés et espérer rendre les autres joyeux.

Il se fait que, lorsque j'ai érigé la barrière de yogourt, j'avais compris que les choses qui vibrent vibrent ensemble. Quand on pince une corde de piano, toutes les cordes correspondant aux harmoniques vibrent aussi. C'est parce que les choses se connaissent entre elles. Cela signifie que, si vous avez toujours l'air renfrogné, vous rencontrerez des personnes renfrognées, ou bien les gens seront grincheux avec vous. On récolte ce que l'on sème.

Le yogourt connaît le yogourt, et les êtres humains connaissent les êtres humains. Si vous voulez qu'une personne se sente de telle ou telle manière, vous devez d'abord vous-mêmes vous mettre dans cet état.

À l'écoute de ces propos, Joe pensa que ses états affectifs avaient vraiment un effet énorme sur son amoureuse. Chaque fois qu'il rentrait à la maison stressé et qu'elle lui rendait visite, il constatait qu'elle devenait de plus en plus irritée au fil de la soirée. *Peut-être que ces altérations d'humeur ne dépendent pas d'elle du tout, pensa-t-il. Peut-être que c'est mon propre état qui influe sur elle.* C'était toute une révélation pour Joe.

Richard parla de l'influence que les états peuvent avoir :

Par exemple, j'ai travaillé avec un homme qui dirigeait une entreprise. Son problème était qu'il avait peur de rencontrer des femmes. Le plus fou dans tout cela, c'est que, lorsque je lui ai demandé quel était son hobby, il m'a répondu : «Le saut à skis.»

«C'est bien le sport où on s'élance à skis du haut d'un tremplin, et où ensuite on plane pour atterrir le plus loin possible ? lui ai-je demandé.

— Oui, oui, c'est ça.  
— Et vous avez peur des femmes ?  
— Oui !»

Je me suis gentiment moqué de lui : «C'est normal. Elles peuvent être terrifiantes. Surtout lorsqu'elles se battent pour la dernière paire de chaussures en soldes !»

Les participants éclatèrent de rire.

C'est à ce moment-là qu'il faut faire en sorte que les gens se sentent aussi stupides que leur comportement. Si ce n'est pas le cas, ils vont commencer à prendre leurs difficultés trop au sérieux. Et quand on prend ses difficultés trop au sérieux, on ne fait que les rendre plus réelles, parce que, voyez-vous, ces difficultés ne sont pas réelles, ce sont des illusions. S'enfoncer un clou dans le pied, ça, c'est réel, ça fait mal, et pourtant on apprend à maîtriser même cette douleur-là.

Quoi qu'il en soit, cet homme-là m'a dit que la compagnie des femmes le pétrifiait. Le regardant droit dans les yeux, je lui ai demandé : «Bon, j'essaie de comprendre : vous vous fixez une paire de planches sous les pieds, vous les cirez, puis vous dévalez une montagne à haute vitesse, vous planez comme un oiseau sur des centaines de mètres sans parachute... et cela ne vous effraie pas ?

— Non, c'est grisant !  
— Et vous apercevez une femme qui sirote un café, seule à sa table, et vous avez peur de l'aborder et de la saluer ?  
— Oui, absolument.  
— Se jeter en bas d'une montagne... ou dire bonjour à une femme. D'après moi, quelque chose cloche.»

Il m'a regardé, l'air penaude, avant de dire : «Je sais, ça semble fou.»

«Ça semble fou, parce que c'est fou, lui ai-je répondu. Faisons pivoter cette histoire-là sur 180 degrés. Vous vous rappelez l'euphorie qui vous envahit tout juste avant un saut ?

— Oui, oui.

— Bien. Cette sensation, faites-la tourbillonner dans votre corps, toujours plus vite et plus fort. Maintenant, descendez au rez-de-chaussée, pendant que vous faites tourbillonner cette sensation, abordez les gens et saluez-les. Trouvez des personnes avec qui vous ne parleriez jamais. Si vous commencez à éprouver de la crainte, rappelez-vous la sensation grisante qui vous inonde tout juste avant de sauter d'une montagne. Parce que cela va vous aider, tandis que la peur ne vous aidera pas. Par conséquent, si vous commencez à avoir peur, arrêtez-vous un instant. Cessez de penser à cette peur et retournez à la sensation grisante ; pensez à ce que vous voulez faire, tout en éprouvant cette sensation.»

Il est sorti de mon bureau. Au bout d'une heure, j'ai envoyé mon adjointe le chercher. Elle est revenue un peu plus tard sans lui, en me disant qu'il ne remonterait pas, parce qu'il bavardait avec une dame !

Joe se mit à rire. Cette histoire lui rappela sa première rencontre avec son amoureuse. Il se souvint qu'il se disait constamment qu'elle n'aurait pas envie de faire sa connaissance. *C'est étrange, pensa-t-il, une personne avec qui je me sens maintenant si à l'aise était autrefois quelqu'un que j'avais terriblement peur d'aborder.*

Je vais maintenant vous montrer comment vous pouvez vous servir des sensations positives que nous avons ancrées pour transformer votre vie. Excusez-moi, madame, comment vous appelez-vous ?

Richard désignait du doigt la femme que Joe avait vue fouiller anxieusement dans son sac à main plus tôt dans la journée. Ça devrait être intéressant, pensa-t-il. *Tout un défi à relever !*

Cette femme avait l'air plus stressée que jamais depuis que Richard s'était adressé à elle. Son visage devint écarlate. «Liz»,

répondit-elle d'une voix forcée.

Que faites-vous, Liz, à part vous inquiéter ?

Liz parut surprise qu'il ait si bien vu en elle. Richard se contenta de sourire.

Ne soyez pas si étonnée, Liz, c'est écrit sur votre visage, littéralement. Savez-vous que, lorsque vous déformez votre visage comme ça, ça ne peut pas vous aider à vous sentir vraiment bien ?

Liz fit non de la tête.

Sachez que votre cerveau libère dans votre corps des substances chimiques euphorisantes lorsque vous souriez ; lorsque vous vous renfrognez, ce sont d'autres substances qui sont libérées, des substances qui favorisent le stress et l'inquiétude. Vous feriez bien de détendre votre visage et d'ainsi vous administrer une bonne dose de bonnes sensations.

Alors, que faites-vous dans la vie, Liz ?

«Je suis enseignante», répondit-elle d'une voix à peine audible.

Enseignante, hein ? Eh bien, il est plus important que jamais que vous me compreniez bien, Liz. Parce que le yogourt connaît le yogourt, et que les enfants de votre classe ont besoin d'être en compagnie du bon type de yogourt – du type sain, si vous voyez ce que je veux dire.

Avant que j'invite Liz à monter sur la scène avec moi, faisons une pause de cinq minutes.

Joe avait hâte de voir comment les choses se passeraient avec Liz et si Richard allait pouvoir l'aider. Jusqu'au retour de Richard sur la scène, il relut les notes qu'il avait prises.

Liz, venez à mes côtés, s'il vous plaît, pour m'aider à démontrer quelque chose. Vous avez l'air beaucoup trop stressée, et je veux vous enseigner une technique qui peut vous être utile.

Liz monta sur la scène et s'assit à côté de Richard. On pouvait presque l'entendre haletter.

Laissez-moi vous poser une question, Liz. Combien de temps passez-vous à ne pas vous sentir bien ?

«Des heures et des heures», répondit-elle doucement.

Joe eut presque envie de rire devant la franchise de Liz. Il trouva drôle que quelqu'un reconnaîsse passer une grande partie de ses journées à se sentir mal. Mais la pensée que lui-même passait un peu trop de temps à faire comme elle le troubla. Il saisissait l'importance d'écouter attentivement ce que Richard disait.

Je suis content de voir que vous êtes franche avec moi, Liz. Je voudrais que vous pensiez à ceci : lorsque vous allez vous transformer, qu'allez-vous faire de tout ce temps à votre disposition ? Pensez à tout le temps libre que vous aurez. C'est cela qui m'inquiète ! Certains d'entre vous passent tant d'heures à se faire du souci et à se tracasser qu'ils ne se souviennent même plus de ce que l'on éprouve quand on se sent bien. Si je me contente de régler le problème qui vous préoccupe, il est probable que vous trouverez bien autre chose pour vous tourmenter. C'est pourquoi nous allons faire les choses à ma façon.

J'ai une recommandation à vous faire ; certains parmi vous voudront peut-être la suivre aussi. Liz, fermez les yeux et pensez à l'une des meilleures sensations de bien-être que vous ayez jamais éprouvées.

Richard fit une pause, le temps que Liz fasse remonter l'expérience à la surface. Le visage tordu par la concentration, il était clair qu'elle avait de la difficulté à se souvenir.

Pensez à une sensation si bonne que vous ne pourrez au grand jamais nous la relater.

Liz rougit, sa grimace se métamorphosant en sourire.

C'est ça ! C'est de ça que je parle. Voyez, mesdames et messieurs, comment une pensée agréable peut influer instantanément sur toute votre physiologie. L'esprit est à ce point puissant ! C'est le type de réaction que vous souhaitez susciter et renforcer, afin de pouvoir la provoquer tous les jours pour rendre votre vie absolument fantastique.

OK, Liz, cette sensation vraiment agréable, dites-moi où elle naît dans votre corps. Dans quelle partie du corps et dans quelle direction se déplace-t-elle ?

Liz réfléchit un instant, puis répondit : «Dans mon estomac, et elle monte.»

Elle monte, très bien. Quand la sensation agréable s'évanouit, où s'en va-t-elle ? Quand vous cessez de penser à cette sensation, où s'en va-t-elle ?

Au bout de quelques secondes, Liz éloigna les mains de son corps et dit : «Hors de moi.»

OK, voici un petit truc qui va vous être utile : laissez la sensation agréable monter, mais juste avant qu'elle ne s'éloigne, tirez dessus et ramenez-la à son point de départ, de manière qu'elle décrive un cercle qui commence à tourbillonner.

Faites-le.

Liz esquissa un sourire en commençant à se concentrer de nouveau.

Faites tourbillonner la sensation en continuant de penser à l'expérience vécue. Faites-la tourbillonner plus vite.

Maintenant, uniformisez le tourbillon de la sensation, de manière qu'il tourne aussi au centre en gagnant en vitesse. Voyez, vous n'avez aucune idée de tout le plaisir dont votre corps est capable.

Faites tourbillonner la sensation encore plus vite ; si vous continuez de le faire, elle va se transformer d'une manière unique.

La tension inscrite sur le visage de Liz se dissipa ; elle eut même un petit rire.

C'est bien, vous avez le droit d'avoir du plaisir – tout en transformant votre vie pour de bon.

Bien entendu, vous comprenez que, plus vous faites tourbillonner le sentiment rapidement et plus il tourbillonne rapidement, plus rapidement aussi arrivera le moment où vous vous sentirez très bien. C'est à ce moment-là que les gens vous demanderont ce qui vous arrive : «Qu'est-ce qui se passe ? Tu souris tout le temps.» J'aime bien quand ça se produit. Vous vous contentez de les regarder, puis vous riez.

C'est exactement ce que Liz fit. En fait, Joe remarqua que sa bonne

humeur se propageait rapidement chez toutes les personnes présentes. *Richard a raison, pensa-t-il. Les états d'esprit sont contagieux.*

Richard poursuivit ses explications :

Vous voyez, si c'est une sensation agréable, vous ne voulez pas qu'elle vous quitte – vous souhaitez la retenir et la renforcer.

Mieux encore, nous allons prendre cette sensation agréable et y ajouter quelque chose, parce que je sais que vous devrez affronter dans le futur des situations qui vous ont été désagréables dans le passé.

Je vais maintenant vous parler d'une technique que vous pouvez déployer pour bannir les sensations désagréables. OK, Liz ?

Liz fit oui de la tête.

Liz, pensez à la situation même qui a suscité en vous une sensation désagréable. Imaginez que vous la regardez sur un écran et que vous avez le doigt sur le bouton de réglage de la luminosité. Dans un mouvement rapide, tournez le bouton à la luminosité maximale – d'un seul coup l'écran devient blanc.

Liz sursauta dans son fauteuil.

Excellent ! Faites-le de nouveau. Imaginez la situation qui a provoqué la sensation désagréable. Tournez le bouton rapidement pour que l'écran devienne blanc. Recommencez. Encore et encore. Maintenant, saisissez la sensation agréable que vous faisiez tourbillonner il y a un instant et, tout en vous projetant dans l'avenir et en imaginant le retour de la sensation désagréable, faites disparaître la pensée négative et faites tourbillonner la sensation agréable.

Au même moment, vous entendrez une voix intérieure

dire : «Plus jamais cela !»

C'est parce qu'à un certain moment vous allez vous dire que ça suffit, que vous n'allez pas retomber dans le même schème de pensée. Si vous songez au nombre d'heures que ce schème vous a fait gaspiller et à tout le plaisir que vous pouvez ressentir en y échappant, vous ne perdrez plus une minute à faire ce que vous ne voulez plus faire. C'est ainsi que vous aurez du temps pour vous créer de nouvelles habitudes positives.

Alors, imaginez-vous dans le futur, plongée dans cette même situation difficile, mais cette fois faites disparaître l'image négative de l'écran et éprouvez la sensation agréable qui tournoie de plus en plus vite dans votre corps – constatez ce qui arrive.

Maintenant, réfléchissez à la situation en cause et voyez quelle sensation elle fait naître en vous. Pouvez-vous imaginer qu'elle puisse vous perturber ?

Liz réfléchit, mais son visage ne refléta que la surprise avant de se détendre : elle avait pris conscience qu'un changement venait de s'opérer.

En fait, si vous vous mettez dans le bon état d'esprit, vous pouvez faire à peu près tout ce que vous voulez ; par contre, si vous ne changez pas votre état intérieur, comment pouvez-vous espérer que quelque chose d'autre changera ?

Au début de ma carrière, étant spécialiste des systèmes d'information, je n'abordais pas les choses de la même manière que les autres. J'ai publié une annonce dans le journal pour trouver des personnes qui avaient réussi à se débarrasser de leurs phobies. J'ai rencontré une centaine de répondants et je leur ai demandé comment ils s'étaient libérés.

Ils m'ont tous raconté à peu près la même histoire : après des années et des années de souffrances, ils en ont eu assez et se sont dit : «Ça suffit. Je n'en peux plus. C'est la goutte qui a

fait déborder le vase !» Ils ont tous cessé d'avoir peur dès qu'ils ont pris conscience de leur situation et qu'ils se sont rendu compte à quel point cette peur était stupide.

Et j'ai pris ces notes :

1. Se frapper la tête avec la paume de la main (probablement facultatif !).
2. Dissociation – c'est-à-dire se voir sur une image.

Regardez-vous en train d'avoir peur, comme si vous étiez sur un écran, de manière dissociée.

Et j'ai décidé d'essayer la technique sur des personnes encore victimes de phobies.

J'ai rencontré un homme de Wessington qui était pris d'une crise de panique chaque fois qu'il essayait de sortir de la ville.

Je lui ai demandé d'imaginer qu'il roulait en direction des limites de la ville et de voir la scène comme s'il était Superman et qu'il volait à côté de sa camionnette, et en même temps de s'observer au volant. Tandis qu'il volait, il s'est vu freiner d'un coup sec, descendre du véhicule et trembler. Mais la partie de lui qui observait la scène a continué de voler jusqu'à l'extérieur de la ville. Le truc, c'est que, dans son esprit, j'avais déjà réussi à le faire voler calmement et, en même temps, à sortir de la ville.

Si, d'une certaine distance, vous vous regardez assis sur le siège avant de la première voiture de montagnes russes, vous ne vivez pas la même expérience que si vous étiez vraiment dans la voiture. La perspective est différente, comme le sont les sensations éprouvées. Sachant que c'est le cas, lorsque les gens veulent changer ce qu'ils ressentent, j'essaie toujours de trouver un moyen de leur faire voir les choses dans une perspective différente.

Cela nous ramène à l'expérience de maîtrise de la pensée que nous avons tentée plus tôt. Ce changement de perspective

n'est qu'une autre de ces variables – avec la luminosité ou la grandeur de l'image – qui siègent dans l'esprit de l'être humain. En PNL, nous les appelons *sous-modalités*.

Maintenant, applaudissons chaudement Liz. Merci, Liz.

Liz regagna son fauteuil ; elle avait l'air beaucoup plus sereine que quelques minutes plus tôt, lorsqu'elle était arrivée sur la scène, la démarche chancelante.

La curiosité de Joe fut rapidement piquée par l'explication des sous-modalités qu'amorça Richard :

Revoyons cette idée une fois de plus. Dans votre tête, les images doivent avoir un lieu, une distance, une grandeur ; elles doivent être en couleurs ou en noir et blanc ; elles doivent être animées ou fixes. Les sons doivent provenir de la gauche ou de la droite ; ils semblent s'approcher ou s'éloigner. Tout cela, ce sont d'importantes distinctions que nous devons faire. Elles devraient figurer dans notre «guide de l'utilisateur». Malheureusement, nous ne recevons pas un tel guide à la naissance, nous devons donc le créer nous-mêmes.

Si j'insiste tant à cette étape-ci sur la recherche du point de départ des sensations et sur leur manière de se déplacer – et sur le rétrécissement ou l'agrandissement des images, et sur l'éloignement des sensations –, c'est que j'ai découvert un principe tout simple : on peut remodeler son comportement en changeant comment on se sent. Et on peut changer comment on se sent en faisant autre chose avec les sons et les images qu'on se crée dans la tête.

Vous avez vu Liz monter sur la scène ; elle est restée assise dans ce fauteuil pendant quoi – cinq ou six minutes ?

Richard regarda Liz ; elle hocha la tête, et un large sourire illumina son visage. Elle avait l'air infiniment plus détendue qu'auparavant.

Dans votre esprit, vous avez pris quelque chose et l'avez fait disparaître, puis vous avez fait tourbillonner vos sensations agréables plus rapidement, n'est-ce pas ? Et quand vous pensez à cela maintenant, vous ressentez quelque chose de tout à fait différent.

Et c'est du sérieux, n'est-ce pas, Liz ?

Richard avait l'air grave et inquiet. Sombre, il regarda Liz - qui pouffa de rire !

Hé ! Pourquoi riez-vous ? Qu'en est-il de vos problèmes ? Où sont votre peine et vos souffrances ? Ah ! Je vois : vous résistez au changement ! Vous voulez que votre problème revienne ? Malheureusement, du fait que je n'ai pas besoin de connaître votre problème au départ, je ne vous le demande pas. Par conséquent, quand les gens veulent que je leur rende leur problème, je risque de ne pas leur rendre le bon.

Liz, hilare, se tenait les côtes. Richard poursuivit :

Pensez à toutes ces choses qui vous rendaient malheureuse. Allez, vous le pouvez ! Toutes ces pensées qui vous stressaient, qui vous remplissaient d'angoisse...

Liz riait de plus en plus fort.

Ça ne peut pas être aussi facile que ça. Vous devez passer beaucoup plus de temps à vous sentir mal. Vous ne pouvez pas vous sentir déjà mieux ! Liz, vous êtes une mauvaise cliente. Qu'est-il arrivé de toutes vos erreurs passées, de toutes les mauvaises expériences que vous avez vécues ?

Liz ne cessait pas de rire... et toute la salle commença à rire aussi. Richard, ravi, balaya son auditoire du regard et lui fit un clin d'œil.

Ne serait-ce pas terrible si vous étiez pris d'un fou rire chaque fois que vous commencez à vous sentir mal ? Pour moi, le vrai truc, c'est de plonger à l'intérieur, de changer les images dans votre esprit et la manière dont vous vous parlez, et de faire en sorte que votre cerveau se sente vraiment bien. C'est ce que j'appelle la «thérapie ridicule» !

Quand je l'ai pratiquée sur le client qui avait peur des femmes, il a été capable de changer son comportement. Il n'est pas arrivé à aborder une femme tant que quelque chose en lui n'a pas rendu cette démarche amusante. On ne peut faire des transformations difficiles comme cela que si on change sa façon de voir. Et ce n'est pas en ressassant son enfance qu'on y parviendra. Si votre enfance a été pénible, y revenir ne pourrait qu'aggraver votre état.

Puisqu'on parle d'enfance, il est temps pour vous, Liz, de donner aux enfants de votre classe des occasions de se *sentir bien*. Avez-vous remarqué que, les jours où vous êtes de mauvaise humeur, tout semble plus difficile à accomplir et les problèmes les plus insignifiants peuvent prendre des proportions alarmantes ? Croyez-vous que votre mauvaise humeur puisse déteindre sur vos élèves ? Avez-vous remarqué que, lorsque vous vous sentez bien, vous pouvez plus facilement gérer votre classe ?

Liz, le visage radieux, réfléchit une seconde avant de répondre : «Oui, parfois quand je me lève du mauvais pied le matin, je sais très bien que la journée sera difficile...»

Richard l'interrompit :

N'avez-vous jamais pensé que, peut-être, ce n'est pas parce

que vous êtes voyante que vous arrivez à prédire comment se comporteront vos élèves ? Et si vous décidiez délibérément de vous sentir bien, comme ça, sans raison ? Comment croyez-vous que les enfants réagiraient si vous étiez de bonne humeur plus souvent ? Réfléchissez-y. Votre tâche d'enseignante serait peut-être plus facile.

Liz songea aux propos de Richard en se renfrognant, comme si elle envisageait la possibilité que ce fût *son humeur à elle* qui influence les enfants, et non l'inverse. Puis elle eut soudain l'air d'avoir fait une grande découverte ; c'est à ce moment-là que Richard ajouta :

Le choix est clair : c'est cela, ou alors vous devez pousser votre lit contre le mur afin de toujours vous lever du bon pied.

Liz se mit à rire de nouveau. Richard s'adressa à tout son auditoire :

Vous avez maintenant l'occasion d'essayer cette technique. Choisissez un partenaire, présentez-vous et lancez-vous. Décidez qui de vous deux commencera. Demandez ensuite à vos partenaires s'il y a une partie de leur vie dans laquelle ils ont l'impression d'être enlisés ou bloqués, une situation dans laquelle ils se sentent mal chaque fois qu'elle se présente, ce qui les empêche d'agir. Cela les pousse vers ce qu'il y a de plus négatif pour l'être humain : l'hésitation. Ils hésitent et hésitent, et se rendent vite compte que la belle occasion n'existe plus. Lorsqu'une belle occasion d'agir disparaît, vous pouvez la regarder s'éloigner et passer le reste de votre vie à le regretter, ou vous pouvez la saisir et tenter votre chance.

Joe remua dans son fauteuil. Il avait hâte de se lever et de faire l'exercice. Mais Richard avait quelques consignes de plus à donner :

Asseyez-vous avec le partenaire choisi et faites en sorte qu'il se mette dans un état où il se sente vraiment bien. Le secret ici, c'est que vous devez d'abord vous mettre dans cet état vous-mêmes. Rappelez-vous que le yogourt connaît le yogourt...

1. Réfléchissez à quelque chose qui vous fait vous sentir vraiment bien. Agrandissez l'image et rendez-la plus lumineuse, afin d'intensifier la sensation.
2. Demandez à votre partenaire de faire la même chose, de faire tourbillonner la sensation agréable dans tout son corps, jusqu'à se sentir merveilleusement bien.
3. Demandez-lui de penser à un moment futur qui le perturbera et de réfléchir à ce qui le fait se sentir mal. Faites-lui saisir le bouton de luminosité pour qu'il le tourne jusqu'à ce que l'image soit complètement invisible. Répétez très rapidement l'exercice, deux ou trois fois.
4. Demandez-lui de faire tourbillonner cette merveilleuse sensation dans son corps, jusqu'à ce qu'il ressente un incroyable bien-être.

Lorsque vous aurez franchi toutes ces étapes, vous aurez permis à votre partenaire de transformer l'idée qu'il se fait de la situation et lui aurez donné ce qui compte réellement : la liberté de se sentir bien quand il en a le plus besoin.

Lancez-vous maintenant.

Même s'il avait surmonté un certain degré de timidité romantique dans sa vie personnelle, Joe était parfaitement conscient qu'il n'avait pas appliqué les mêmes techniques dans sa vie professionnelle. Chaque fois qu'il pensait à certaines réunions de travail, il s'inquiétait : qu'allait-il arriver s'il se ridiculisait ou s'il oubliait ce qu'il voulait dire. Il n'avait plus peur de parler devant un groupe, mais il ne se sentait pas à l'aise lorsqu'il devait s'entretenir

individuellement avec certaines personnes. S'il s'agissait d'étrangers, il avait l'impression de les ennuyer. Il décida de travailler là-dessus avec Teresa.

Celle-ci commença par se mettre elle-même dans un bon état d'esprit, puis demanda à Joe de se remémorer un moment où il s'était senti vraiment bien. Joe pensa à un week-end où lui et son amoureuse étaient partis en voyage et s'étaient amusés comme des fous. Ce week-end-là, il avait ri et ri comme il ne l'avait pas fait depuis des lustres.

Quand Joe sourit largement, Teresa lui demanda de doubler la grandeur de l'image et de l'imaginer encore plus brillante qu'elle l'était. Joe commença à rayonner. Teresa lui demanda alors de faire tourbillonner cette bonne sensation dans tout son corps.

Ensuite, Teresa demanda à Joe de penser à un moment dans l'avenir qui le préoccupait. Il pensa à une réunion particulière qui aurait lieu deux semaines plus tard. Mais avant qu'il n'ait eu le temps de s'inquiéter, Teresa lui demanda d'imaginer un bouton de réglage de luminosité et de le tourner au maximum afin que l'image devienne toute blanche. Il le fit plusieurs fois. Teresa l'invita ensuite à faire de nouveau tourbillonner la sensation agréable.

Plus tard, Teresa suggéra à Joe de penser à la réunion à venir. Il lui sourit. Il n'appréhendait plus cette réunion comme avant. À ce moment, une pensée lui vint : *Si je me sens si bien après un seul exercice, je devrais me sentir encore mieux si je le répétais régulièrement, en imaginant diverses situations.* Peut-être que la timidité n'était pas un trait de personnalité permanent. *Peut-être, songea-t-il, que la timidité n'est qu'un état d'esprit.*

Joe et Teresa inversèrent les rôles. Même si elle avait appliqué avec succès la PNL dans sa vie personnelle et dans sa pratique médicale, Teresa expliqua à Joe qu'elle éprouvait de la difficulté à traiter avec des individus acerbes. Lorsqu'elle faisait face à des personnes particulièrement agressives, elle perdait toute son assurance.

Joe, qui se sentait particulièrement bien après l'exercice, demanda à Teresa de penser à ce qu'elle ressentait lorsqu'elle avait le plus confiance en elle-même et de faire tourbillonner cette sensation

dans tout son corps. Lorsqu'il la vit souriante, il lui dit de se représenter un futur contact avec une personne agressive. Il lui demanda de faire disparaître l'image avec le bouton de luminosité et d'imaginer que la sensation agréable tourbillonnait dans son corps. À la fin du processus, Joe fut ravi de constater que Teresa se tenait parfaitement droite et qu'elle avait l'air beaucoup plus assurée qu'auparavant.

Richard revint sur la scène.

Comment ça s'est passé ? Intéressant, n'est-ce pas ? Quand vous avez commencé à penser à des choses très agréables, votre partenaire n'a-t-il pas commencé à sourire ? Cela signifie qu'il y a de la contagion quelque part. Les êtres humains influent les uns sur les autres chaque fois qu'ils communiquent entre eux. Faire en sorte que les autres se sentent bien, ce n'est pas quelque chose que vous faites ici seulement ; cela doit être intégré dans vos activités quotidiennes. Lorsque vous pensez à votre relation amoureuse, vous devriez associer cette pensée à tous les beaux souvenirs que vous conservez ; lorsque vous pensez à des choses désagréables, arrangez-vous pour ne pas figurer sur l'image. Si vous associez votre relation avec tous les gestes et attitudes déplaisants de votre conjoint, vous serez toujours fâchés contre lui.

S'il vous arrive de penser à un événement malheureux qui vous est arrivé, veillez à le faire ressembler à une photo Polaroid en noir et blanc, puis repoussez la photo toujours plus loin de vous ; l'événement en question finira par ne plus vous perturber.

Si vous émettez des vibrations positives – bonheur, joie, excitation –, devinez ce qui arrivera ? Les gens qui vous entourent commenceront à faire comme vous, sans même se rendre compte de ce qui se passe. Si vous pouvez vous mettre dans un état d'esprit dans lequel vous vous sentez bien, les autres feront de même. Ce sont des choses que l'inconscient perçoit et absorbe.

Faisons une pause pour le repas. Revenez dans une heure et demie de bonne humeur et prêts pour une surprise !

Richard quitta la scène sous les applaudissements nourris de son auditoire.

Joe, Teresa et Emily quittèrent la salle ensemble, et Joe invita Edgar à les accompagner. Au restaurant, Joe fit un commentaire qu'il avait eu à l'esprit toute la journée : «Teresa, ce matin vous avez dit quelque chose qui laisse entendre que la certitude prévient l'apprentissage, et je n'ai pas bien compris. Avoir des croyances solides et des certitudes, n'est-ce pas bénéfique ?»

Teresa clarifia ses propos : «Je suppose que ce n'est pas la certitude *en soi* qui est mauvaise. Il y a des certitudes qu'il est bon d'avoir, mais il y a des situations dans lesquelles la certitude devient un obstacle.»

Joe admit qu'il ne comprenait pas encore clairement ce que Teresa voulait dire.

«C'est exactement ce que je veux dire, répondit-elle. Maintenant que vous avez entendu que la carte n'est pas le territoire, je vous dirai ceci : si vous étiez venu ici et que tout ce qui s'est dit n'avait jeté aucune confusion dans votre esprit, cela signifierait que vous auriez réussi à intégrer dans votre ancienne carte tout ce que vous avez vu et entendu. Certaines personnes sont tellement certaines que leur carte *est* le territoire que, quelle que soit l'information reçue, elles arriveront à l'intégrer dans ce qu'elles savent déjà.»

Tandis que Teresa parlait, Joe remarqua l'expression qui se lisait sur le visage d'Emily. Perdue dans ses pensées, elle ne les écoutait pas vraiment. Quelque chose la troublait, mais il semblait qu'elle ne voulait pas que sa mère s'en rende compte. Quand elle sentit que Joe la regardait, elle se ressaisit immédiatement, un peu gênée, et détourna le visage.

«Écoutez, Joe, poursuivit Teresa, ça revient à essayer de faire entrer une cheville carrée dans un trou rond. Si vous continuez d'être certain que la carte est le territoire, vous présumerez

automatiquement que toutes les chevilles doivent être rondes. Dès lors, vous ne pourrez donner un sens à l'expérience que vous vivrez que de l'une ou de l'autre de ces façons : soit que vous "déformiez" la cheville carrée jusqu'à ce que vous arriviez à la faire entrer dans le trou rond, soit que vous la rejetez comme étant sans pertinence, "supprimant" du coup cet élément de preuve. Dans les deux cas, la certitude ne sert qu'à renforcer votre sentiment d'avoir raison. C'est le doute qui vous donne la latitude nécessaire pour créer un trou dans lequel la cheville carrée s'adaptera parfaitement. C'est pourquoi je crois qu'absence de "confusion" pourrait signifier absence d'"apprentissage". Vous pouvez trouver quelque chose de nouveau sur vous ou sur le monde sans modifier ni élargir votre carte. Et vous ne pouvez pas modifier votre carte sans au moins éprouver une certaine confusion dans votre esprit. La confusion est la porte qui s'ouvre sur la clarté.»

Edgar prit la parole : «Et si vous regardez ce que Richard fait sur la scène, il est vrai qu'il nous pousse à adopter des croyances solides, mais il consacre aussi beaucoup de temps et d'énergie à déboulonner les croyances qui entravent les êtres humains en général, par exemple celle qui voudrait que le changement soit lent et douloureux.»

«Vous semblez avoir tout bien compris», lança Joe, un peu envieux.

- Les cheveux gris, ça doit compter pour quelque chose, plaisanta Edgar.
- Dites-moi donc, Edgar, comment intégrez-vous la psychothérapie et la PNL ?
- Facilement, Joe.
- N'est-ce pas compliqué de lier les deux ?
- Pas du tout. La PNL offre des outils remarquables qui nous aident à comprendre comment nous communiquons avec nous-mêmes et avec le reste du monde. Vous pouvez recourir à ces outils dans toutes sortes de contextes. C'est sans doute pourquoi la PNL séduit des gens de toutes les conditions sociales, Joe.»

Teresa demanda à Edgar comment il en était venu à s'intéresser à la PNL.

«Dans ma profession, répondit-il, tôt ou tard vous entendez parler du travail de Richard Bandler. Personnellement, je suis toujours à la recherche de nouveaux points de vue, de nouvelles approches et de nouvelles techniques que je peux intégrer dans mon propre coffre d'outils. Chaque fois que je frappe un obstacle avec un client, je sais que c'est le moment pour moi d'explorer une nouvelle avenue. Cette attitude me laisse ouvert à toutes les possibilités. Je suis curieux de nature, et les défis qui surgissent me gardent motivé. J'ai beaucoup appris de la PNL. L'un des principes que je me rappelle tout le temps - surtout lorsque je suis témoin d'un "mauvais" comportement - , c'est un autre des grands principes de la PNL: *les gens font le meilleur choix dont ils sont capables dans les circonstances*. Cela signifie que l'être humain fait souvent le meilleur choix qu'il peut, compte tenu de sa carte du monde. Ce choix peut être contre-productif ou bizarre, mais pour cette personne il semble le meilleur moyen d'avancer. Aidez les gens à élargir leur carte du monde, et ils feront de meilleurs choix.»

Joe apprécia beaucoup ce concept. En songeant à la manière de l'appliquer dans sa vie, il se demanda s'il était essentiel de comprendre et de respecter la carte des autres. *Ma carte, pensa-t-il, représente ma façon de voir le monde et détermine ce que je fais et comment je communique avec les autres. Si un collègue se fie à une carte considérablement différente de la mienne, il peut m'être difficile de communiquer avec lui. Nous ne nous comprendrons pas très bien.*

Joe conclut qu'il allait désormais prendre un peu de recul et en apprendre davantage sur les idées et points de vue de ses collègues.

Tandis qu'il réfléchissait à cela, Emily se joignit à la conversation : «Alors, quand je n'arrive pas à faire comprendre mon point de vue à un ami, c'est parce que sa carte est différente de la mienne ? J'ai parfois l'impression, comme on dit, que *tout le monde est sage avant de parler.*»

Joe sourit. Emily était tout un personnage. De sa bouche d'adolescente sortaient des trésors de sagesse qu'on aurait attendus d'un octogénaire sirotant sa bière dans un pub de Dublin.

Teresa sourit également. «Oui, ma chérie, c'est parce que vos cartes sont différentes. Voici une idée qui pourrait t'être utile dans des situations comme celles-là : et si le sens de ta communication n'était pas celui que tu lui attribues, mais celui de la réaction qu'elle suscite ?»

Emily demeura l'air perplexe.

«C'est l'un des principes de la PNL, expliqua Edgar. Pour que votre communication soit plus efficace, vous devez l'évaluer en fonction de la réaction que vous obtenez. Ainsi, si vous obtenez la réaction souhaitée, vous pouvez vous dire que votre communication a réussi ; si vous obtenez une réaction différente, vous avez encore la possibilité de modifier votre approche.»

Emily tenta de résumer l'explication d'Edgar pour s'assurer qu'elle l'avait bien comprise : «Ce que vous me dites, c'est que ce qui compte surtout, ce n'est pas tant que l'autre me comprenne, mais plutôt que moi, je me fasse comprendre ?»

«C'est une manière de le dire», confirma Edgar, qui se tourna vers Teresa et lui demanda son avis.

«Je suis d'accord avec vous, Edgar, répondit-elle. Tant que vous maintiendrez cette attitude, votre communication n'échouera jamais, parce que vous vous servirez de la réaction de votre interlocuteur pour savoir si vous allez dans la bonne direction. Cela, bien entendu, signifie que vous devez assumer la responsabilité de votre communication et que vous devez changer votre manière de faire si vous n'obtenez pas le résultat voulu.»

Edgar se dit d'accord avec elle : «Le principe, ici, c'est que personne ne peut lire dans votre esprit - sauf les Jedi, bien sûr.»

Teresa trouva la plaisanterie très drôle.

Edgar poursuivit : «Évidemment, les gens peuvent essayer de deviner ce que vous voulez dire, mais en réalité ils ne peuvent que réagir à ce qu'ils *croient* que vous voulez dire, ce qui peut être ou ne pas être une bonne interprétation. Dans ma profession, le principe est important parce qu'il nous rappelle que, si nous voulons que les gens réagissent de manière appropriée à ce que nous leur disons, il faut parler *avec* eux, et non pas *devant* eux. C'est-à-dire qu'il nous faut rester constamment conscients de leur réaction et ajuster notre

communication en conséquence, au lieu de simplement présumer qu'ils auront compris ce que nous voulions leur faire comprendre.»

Joe enregistra la conversation dans sa tête en entamant son repas. Il prenait beaucoup de plaisir à discuter. C'était l'une des choses qu'il préférait dans ces cours: l'occasion de partager expériences et intuitions avec les autres participants.

## CHAPITRE 4

### Comment devenir un communicateur hors pair

**A**près le repas, avant de retourner dans la salle, Joe fit une courte promenade seul vers un parc situé tout près. Il voulait tirer parti de l'exercice qu'il venait de faire en pensant au plus grand nombre possible de réunions passées et en s'entraînant à les ressentir autrement.

Joe estimait qu'il avait appris à connaître de précieux moyens d'avoir plus d'emprise sur son ressenti. Il avait déjà l'impression d'être davantage maître de son destin. Il décida d'expérimenter ses propres sous-modalités. En plus de travailler sur la technique qu'il avait appliquée avec Teresa, il essaya de rapetisser les images négatives qu'il imaginait, ce qui les rendait moins intenses. Lorsqu'il délavait les couleurs de ses pensées négatives, cela était également utile. Puisque sa voix intérieure semblait influer négativement sur lui, il savait qu'il devrait s'attaquer à ce problème-là aussi. Au lieu de concentrer son action sur *ce* qu'il disait, il travailla sur la *manière* dont il le disait – sur le ton qu'il adoptait lorsqu'il se critiquait. En empruntant un ton plus gentil, il se sentit beaucoup mieux.

Satisfait des résultats obtenus, il retourna à la salle du séminaire et se trouva un fauteuil. Quand Richard arriva sur la scène, Joe souriait déjà à la perspective des réunions auxquelles il allait participer. Ne plus les redouter, mais les attendre avec joie, c'était en soi un excellent début, mais il était conscient qu'il avait besoin de trouver un moyen de communiquer plus efficacement avec ses clients et collègues. Il attendait avec enthousiasme les paroles de

Richard :

Ce matin vous avez appris non seulement que vous étiez en mesure d'avoir plus d'emprise sur votre ressenti, mais aussi que vous pouviez influer sur les autres sans même leur parler. Votre état influence le leur – le yogourt connaît le yogourt.

Cet après-midi, nous allons faire autre chose. Quand j'ai amorcé ce travail, il y a de nombreuses années, j'ai commencé par chercher ce qui marchait. Pas seulement dans le domaine de la thérapie, mais dans tous les aspects de la communication. J'ai entrepris le processus de construction d'un modèle fondé sur la manière dont communiquaient les vendeurs, chefs d'entreprise, enseignants, médecins et thérapeutes qui réussissaient le mieux.

Ce qui était intéressant, c'est que, même s'ils travaillaient dans des disciplines différentes, les meilleurs communicateurs avaient un certain nombre de points en commun. Ils possédaient tous une puissante capacité d'établir une relation avec les autres. Ils pouvaient communiquer clairement, de manière précise et convaincante. Ils savaient quelles questions poser et comment faire en sorte que les gens se sentent vraiment bien.

Pour ce qui est de la surprise que je vous ai promise ce matin, je vais demander à Alan de monter sur la scène et de vous enseigner quelques techniques fondamentales d'établissement d'une relation, et vous renseigner aussi sur ce que nous appelons les *systèmes de représentation*. Alan est l'un de mes meilleurs formateurs, alors applaudissez-le fort. Je reviendrai un peu plus tard.

Joe applaudit tandis qu'Alan se rendait sur la scène. Il était curieux de voir quel type de formateur était Alan. Il lui sourit. *Il a peut-être besoin de voir un visage amical*, pensa-t-il.

Sur la scène, Alan serra la main de Richard. Il avait l'air plus assuré que jamais. Richard quitta la scène. Alan le remercia et

entama son cours sans plus tarder :

Bon après-midi à tous ! Je suppose que vous avez bien mangé et que vous êtes prêts à vivre un après-midi excitant. Jusqu'à présent, vous avez appris comment la PNL peut vous aider à changer ce que vous ressentez. Maintenant, nous allons examiner comment vous pouvez améliorer votre communication avec les autres.

À mes débuts, il y a quelques années, je n'étais pas un très bon communicateur. J'étais souvent nerveux en compagnie des autres et j'avais rarement quelque influence sur eux. Je laissais filer les occasions qui se présentaient à moi. Je trouvais difficile d'établir une connexion avec les gens que je rencontrais, jusqu'à ce que je tombe sur un ensemble d'outils et de techniques vraiment utiles durant un cours de PNL.

Joe arrivait à peine à croire qu'Alan avait dans le passé manqué d'assurance. Intrigué, il l'observa pendant qu'il parlait :

Ce que j'ai appris de plus merveilleux de la PNL, c'était que je pouvais influer sur la manière dont je m'entendrais avec les autres. Je me suis rendu compte qu'on pouvait devenir plus aimable, et cette découverte a changé ma vie.

Commençons par établir une harmonie avec autrui. Une relation harmonieuse, c'est la connexion que vous créez avec l'autre, une connexion qui vous donne à tous deux le sentiment que vous vous comprenez et que vous avez beaucoup en commun. Quand deux personnes s'entendent vraiment bien, on dit qu'elles sont en harmonie.

Bien entendu, la création d'une harmonie est un processus naturel, qui se produit constamment et que nous amorçons tous à un degré ou à un autre. Appelez cela comme vous voulez – entrer en relation, manifester de l'empathie, être perceptif, être à l'écoute –, le fait est que nous le faisons tous.

Pourquoi je vous dis cela ? Parce que c'est une chose si naturelle qu'on finit par la considérer comme un don inné. Vous rappelez-vous ce que les gens pensaient de Virginia Satir ? On considérait qu'elle faisait des miracles, que les résultats qu'elle obtenait n'étaient pas attribuables à ce qu'elle faisait, mais plutôt à qui elle était. Heureusement, quelqu'un a eu la perspicacité de voir au-delà des apparences, de dévoiler les schèmes de pensée et de communication qui se cachaient derrière le comportement de Virginia, et de les modéliser de manière qu'on puisse les enseigner et les apprendre.

Comme vous le savez, la PNL exige essentiellement que l'on accorde de l'attention à ce qui se passe autour de soi. Ce que Richard et ses collègues avaient remarqué, c'était que deux personnes qui s'entendent vraiment bien ont tendance à apparier leurs schèmes de communication sur tous les plans, verbaux et non verbaux. Les ramifications de cette constatation étaient excitantes. Ils ont conclu que, en modulant délibérément ses schèmes de communication selon ceux d'une autre personne, on peut créer avec elle un sentiment de connexion profonde.

Je ne parle pas ici d'imiter. Si vous singez toutes les manières de quelqu'un, attendez-vous à ce qu'elle ait envie de vous gifler. Par «moduler», je veux dire adapter subtilement et graduellement des éléments de votre communication de manière qu'elle s'harmonise mieux avec celle de l'autre personne. Comme je viens de le dire, il ne s'agit pas seulement de communication verbale. Le ton de la voix et le débit sont importants. Le langage corporel – mouvements de la tête, gestes, croisement ou non des jambes, et ainsi de suite – joue également un rôle essentiel dans la création d'une relation.

Désireux de confirmer ces faits lui-même, Joe balaya la salle du regard. Oui, il trouva plusieurs exemples de personnes assises exactement dans la même position. Teresa et Emily, par exemple, avaient toutes deux le corps penché vers l'avant, le menton appuyé

sur une main, et la tête légèrement inclinée sur le côté.

En fait, rien de mieux que d'accorder sa respiration au rythme respiratoire de l'autre personne. Si vous pouvez respirer à la même fréquence qu'elle, c'est un moyen efficace d'établir la connexion. Ce sera encore plus efficace si l'autre personne ne s'en rend pas compte. Votre objectif ultime est que ce processus devienne inconscient même pour vous – comme l'est la marche ou la conduite d'un véhicule. C'est un peu comme un programme qui s'exécuterait en arrière-plan tandis que vous concentrez votre attention sur une autre tâche. Cela ne sera possible que si vous vous exercez à le faire.

Lorsque vous y serez parvenus, vous pourrez commencer à guider l'autre personne de manière qu'elle ressente la même chose que vous et qu'elle se comporte comme vous ; c'est ce qu'on appelle «synchroniser et diriger». Ainsi, si vous parlez avec quelqu'un qui semble se détourner et être «fermé» à vous, une fois que vous vous serez «synchronisés» avec cette personne et que vous commencerez peu à peu à modifier votre langage corporel pour devenir plus «ouverts», elle vous suivra dans son langage corporel. Ça se passe un peu comme cela...

Alan inspira longuement et profondément, puis expira lentement par la bouche. Ensuite, il s'arrêta pendant deux secondes.

Joe ne put s'empêcher de remarquer qu'il avait fait la même chose qu'Alan.

Lorsque ce dernier demanda combien de participants avaient eux aussi inspiré profondément, presque toutes les mains se levèrent. Alan, ravi, sourit et reprit la parole.

C'est ce que je veux dire ! Voyez-vous comment cela vient naturellement ?

Maintenant, Richard m'a demandé de vous expliquer plus en détail une chose qu'il a dite plus tôt : l'établissement d'un

accord harmonieux relève non seulement du corps et du ton de la voix, mais aussi du langage, du choix des mots utilisés. Lorsque les gens communiquent avec vous, les mots qu'ils choisissent révèlent la manière dont ils se représentent le monde, leur carte du territoire.

Pour que vous compreniez mieux, revenons un peu en arrière. Vous avez sans doute commencé à comprendre comment notre cerveau dresse le plan de la réalité. Nous disposons de cinq sens pour apprêhender le monde, il est donc logique que nous disposions de cinq moyens pour nous représenter l'information sur le monde. Il s'agit essentiellement d'images, de sons et de sensations, les sens de l'odorat et du goût ayant une portée plus limitée. Dans la PNL, ces modalités sont mieux connues sous le nom de «systèmes de représentation».

Richard vous a déjà donné un bel exemple de la manière dont Virginia Satir se servait de ces systèmes et vous a montré comment prendre la maîtrise de ces représentations en modifiant les sous-modalités – c'est-à-dire la qualité de la représentation. Ce que j'essaie de dire ici, c'est que, même si tous les êtres humains font l'expérience du monde grâce aux mêmes cinq sens, tous n'ont pas conscience de la réalité de la même manière. Certains d'entre nous préfèrent penser au moyen d'images, d'autres sont plus sensibles aux sons et aux mots, et d'autres encore se fondent principalement sur des sensations physiques pour donner un sens au monde. Ce fait ne signifie pas que nous sommes ce «type» de personne, mais il nous permet de savoir comment une personne pense dans un contexte donné.

*Joe pensa à sa relation avec son amoureuse. Elle semble se focaliser surtout sur les aspects visuels, se dit-il. C'est incroyable ! Je ne l'avais jamais remarqué avant d'entendre parler de ces systèmes de représentation.*

Si vous savez quoi observer et écouter, vous aurez une idée de

la manière dont les gens se représentent le monde, ce qui vous aidera à établir avec eux une connexion plus profonde.

Lorsque les gens nous parlent, ils se servent de mots qui sont liés aux sens, et ces mots sont des indices linguistiques de leur mode de pensée. Par exemple, certaines personnes ont tendance à utiliser des tournures comme «il m'apparaît que», «je vois les choses d'un autre œil» ou encore «à mon point de vue». D'autres «n'entendront qu'un son de cloche», trouveront que «ça sonne mieux» comme ça ou «se feront l'écho» de quelque chose. Enfin, certains se diront «touchés par la grâce», voudront vous aider «à saisir le concept» ou «toucheront de la guitare».

Joe prenait des tas de notes, ajoutant ces exemples à ceux que Richard avait donnés le matin lorsqu'il avait parlé du travail de Virginia Satir auprès de couples.

En écoutant comment une personne s'exprime, vous pouvez apprendre comment elle pense, ce qui vous aidera à savoir comment communiquer avec elle. Lorsqu'une personne emploie des mots «visuels», veillez à lui *brosser le portrait* de la situation. Si les mots choisis sont plutôt «auditifs», tendez l'*oreille* et ne soyez pas *sourds* à ses arguments. Cela fera sentir à votre interlocuteur que vous parlez le même langage que lui.

Quelqu'un pourrait-il me parler de ses dernières vacances ?

Joe entendit la voix d'Edgar : «Oui, moi. Je suis allé à Rome, il y a deux mois. Une ville magnifique. J'ai vu des constructions vraiment imposantes, et les villas d'allure classique sont charmantes. J'ai adoré visiter les attractions touristiques et j'ai pu observer les Romains vaquer à leurs occupations. J'ai eu beaucoup de plaisir. Ce voyage m'a montré Rome sous son plus beau jour.»

Alan interrompit Edgar :

Merci pour votre son de cloche sur Rome. Dites-moi, comment c'était de parler aux gens ?

Edgar eut l'air décontenancé par la question et bredouilla : «Heu... ils étaient gentils, je suppose. Mais ils gesticulaient tellement que ça me distrayait un peu !»

Des membres de l'auditoire se mirent à rire. Alan poursuivit :

Bien. Certains d'entre vous ont perçu ce qui s'est passé. Edgar a décrit son voyage d'une manière très visuelle. Lorsque je lui ai posé une question sur son expérience auditive à Rome, il a eu de la difficulté à communiquer sur ce plan. Un autre volontaire veut-il me décrire ses dernières vacances ?

Une femme assise dans la première rangée lança : «Je suis allée en Inde, mais je ne pense pas selon ces systèmes de représentation.»

Alan sourit et lui répondit :

Tout le monde le fait dans une certaine mesure. Quoi qu'il en soit, écoutons votre description.

«Eh bien, commença-t-elle, j'étais en Inde le mois passé, et ce que j'ai le plus aimé, c'est que j'ai vraiment vécu en symbiose avec cet endroit. Je m'y suis sentie merveilleusement bien. Il faisait chaud et humide parfois, mais j'ai éprouvé là une telle satisfaction que ça ne me dérangeait pas.»

Alan intervint :

Ah ! Avez-vous essayé de connaître la culture locale ? Quelle sorte de connexion avez-vous eue avec les Indiens ? Vous

sentiez-vous à l'aise là-bas ?

La femme répondit immédiatement avec enthousiasme : «Oh oui ! C'était vraiment touchant. Je me suis sentie la bienvenue, comme si j'étais chez moi. J'ai vraiment saisi le fait que l'Inde est un pays accueillant. Je me suis sentie à l'aise, c'est certain.»

Encore une fois, une partie de l'auditoire rit. Joe comprit pourquoi, cette fois : Alan avait harmonisé son système de représentation avec celui de la participante. Comme elle ne parlait que de «ressenti», Alan avait fait de même, ce qui avait facilité la conversation.

Alan fournit une explication :

Lorsque vous adaptez votre système de représentation à celui de la personne avec qui vous parlez, celle-ci sent qu'elle a une connexion avec vous. Si vous n'appariez pas ces systèmes, votre interlocuteur ne se sent pas aussi bien – comme vous l'avez vu –, parce que cela n'a pas de résonance pour lui.

Joe remarqua qu'Alan avait utilisé les trois systèmes de représentation dans sa dernière phrase. Ce qu'il dit par la suite expliqua pourquoi :

Si vous vous adressez à un vaste auditoire, comme je le fais aujourd'hui, et que vous voulez faire écho au système de représentation de tout le monde, vous devez les utiliser tous en rotation. Cela aura deux effets positifs : celui de contribuer à la création d'une connexion et celui de faire vivre à votre auditoire une expérience sensorielle complète.

Trêve d'explications, passons aux expériences pratiques !

Commençons par un exercice. Séparez-vous en paires. La personne A parlera à la personne B, et la personne B, en l'écoutant, lui présentera un langage corporel opposé au sien.

De plus, la personne B répondra aux propos de la

personne A, mais le fera en lui parlant à un débit différent et en utilisant un système de représentation différent aussi de celui de la personne A.

Pendant ce temps, la personne A réfléchira à l'expérience qu'elle vit et à ce qu'elle ressent pour la personne B.

Ensuite, c'est encore la personne A qui parlera à la personne B, mais cette fois-ci la personne B reproduira subtilement – et je dis bien *subtilement* – le langage corporel, le ton de la voix, le débit et le système de représentation de la personne A.

La personne A réfléchira de nouveau à l'expérience vécue.

Puis vous intervertirez les rôles.

Je reviens dans 15 minutes.

En se cherchant un partenaire, Joe croisa le regard d'une femme séduisante, dans la jeune trentaine. Elle accepta de faire l'exercice avec lui. Elle s'appelait Caroline et elle était actrice.

«Bonjour, Caroline. Je m'appelle Joe. Qu'est-ce qui vous amène ici ?

— Bien, je viens de vivre une année très difficile ; j'ai appris que j'avais le cancer du sein. Cette expérience m'a poussée à réévaluer ce que je faisais de ma vie. Maintenant que je suis rétablie et que j'ai recommencé à vivre, mon rêve est de devenir actrice professionnelle. J'ai eu le temps de lire quelques ouvrages sur la croissance personnelle, et c'est comme ça que j'ai découvert la PNL.

— Chapeau, c'est fantastique d'avoir surmonté cela ! Félicitations !

— Merci, Joe. La route a été longue et douloureuse, mais elle m'a permis de mieux me connaître. Je me concentre désormais sur la réalisation de mon rêve ; je travaille le jour et je suis des cours le soir, afin de me préparer pour les auditions. Savez-vous quelle est la question qu'on me pose le plus souvent à titre d'actrice en devenir ?

— Non, laquelle ?

— Puis-je avoir un espresso et un muffin ?

— Vous travaillez dans un café ? lui demanda Joe en riant.

- Oui, pour l'instant, jusqu'à ce que je réussisse.
- Bien. Alors, Caroline, voulez-vous être la personne A et que je fasse l'expérience sur vous ?
- D'accord, Joe.»

Joe commença à observer le langage corporel de Caroline et à faire le contraire, tandis qu'elle parlait des choses qui l'intéressaient. Si elle croisait les jambes, il écartait les siennes. Si elle se penchait vers lui, il inclinait le corps pour s'éloigner d'elle. C'était un petit jeu amusant ; il pouvait voir qu'elle se sentait de plus en plus frustrée. Ayant remarqué qu'elle parlait de la façon dont elle *voyait* les choses, «de ce sur quoi elle *se focalisait*», Joe choisit d'utiliser des mots liés au sens du toucher : «*Je sens que c'est quelque chose qui vous touche beaucoup. Je commence à saisir ce que vous sentez.*» Caroline eut l'air encore plus agacée qu'avant, ce qui réjouit Joe.

Il fallut moins de cinq minutes de ce régime pour faire sortir Caroline de ses gonds ; elle s'exclama : «Joe, si vous ne cessez pas ce petit jeu immédiatement, je vais vous frapper, très fort !»

Joe ne put s'empêcher de rire, mais lui présenta tout de même ses excuses. *Mon dieu, pensa-t-il, elle se fâche facilement.*

Ils passèrent ensuite à la seconde partie de l'exercice. Joe harmonisa son langage corporel et son système de représentation avec ceux de Caroline ; il constata qu'elle souriait davantage et qu'elle semblait beaucoup plus à l'aise dans la conversation.

Le moment vint d'intervertir les rôles ; Joe se rendit vite compte à quel point la discordance des langages corporels devient irritante. *Peut-être n'est-elle pas si soupe au lait, après tout*, reconnut-il en lui-même.

Caroline percevait l'inconfort croissant de Joe et commença à sourire : «Aha ! C'est moins amusant quand on inverse les rôles, hein ?

- OK, OK. Maintenant, c'est à votre tour de vous mettre en *harmonie* avec moi.

- Pouah ! C'est la partie ennuyeuse de l'exercice», répondit Caroline en souriant.

C'était amusant de s'exercer à l'harmonie et à la disharmonie. Joe décida que, dès son retour chez lui, il mettrait en pratique avec

son amoureuse les techniques d'harmonie qu'il venait d'apprendre. Alan réapparut sur la scène.

Avez-vous des questions sur l'exercice ?

Il se tut et observa son auditoire. Constatant qu'aucun visage n'avait l'air perplexe et qu'aucune main ne se levait, il reprit la parole en souriant :

On dirait que vous vous êtes tous bien amusés durant l'exercice de discordance.

Certains des participants se regardèrent et pouffèrent de rire.

Avant de passer au prochain sujet, permettez-moi une brève digression à propos des techniques et des modèles que nous apprenons. Au fil des ans, toutes sortes de techniques ont été inventées, et, aujourd'hui, nous n'en *verrons* qu'un aperçu et ne *parlerons* que des concepts de base afin de bien les *saisir*. La PNL est avant toute chose une attitude, et Richard est passé maître en la matière.

Bien entendu, il est bon pour la plupart de vos communications que vous vous entendiez vraiment bien avec votre interlocuteur. La création d'une connexion et le recours aux systèmes de représentation sont donc d'une importance capitale. Il y a autre chose qui est essentiel à une communication efficace ; c'est un système connu sous le nom de *métamodèle*.

Le métamodèle est l'un des premiers modèles mis au point il y a longtemps par Richard, de concert avec John Grinder. Il est issu de l'observation de la manière dont les thérapeutes les plus efficaces, comme Virginia Satir, posaient des questions à leurs clients pour les aider à rendre leur vie

meilleure.

Le métamodèle a trois fonctions principales : préciser l'information, clarifier l'information et aider la personne à ouvrir son modèle du monde.

Sur une feuille du tableau de conférence, Alan écrivit :

1. Préciser l'information.
2. Clarifier l'information.
3. Ouvrir le modèle du monde de la personne.

Par «modèle», je veux dire la carte du monde. Cela vous rappelle-t-il quelque chose ?

Joe entendit quelqu'un répondre : « La carte n'est pas le territoire.»

Exactement. Chaque fois que nous communiquons avec les autres, nous leur présentons notre carte du monde. Nous omettons de l'information, la déformons et la généralisons. Cela est parfois utile, parce que cela signifie que nous pouvons avoir des conversations qui ne durent pas une éternité. Par exemple, lorsque quelqu'un vous demande comment vous allez, vous pouvez vous contenter de répondre «bien». C'est une réponse à un seul mot ; de toute évidence, vous omettez beaucoup d'information, mais c'est à une fin utile.

Lorsque nous dressons la carte de la réalité, nous supprimons, généralisons ou déformons l'information que nos sens perçoivent. Ensuite, quand nous décrivons cette carte avec des mots – à nous-mêmes ou à d'autres –, de nouveau nous supprimons, généralisons ou déformons des éléments de la carte.

Qu'est-ce que je veux dire lorsque je parle de préciser ou de clarifier l'information ? Je vous donne un exemple : vous rentrez du travail et votre conjoint vous apprend qu'un accident

est survenu. Qu'est-ce ça veut dire ? Il a brûlé le gigot ? Il a cassé votre vase préféré ? Il a abîmé votre voiture ? Quelqu'un a-t-il été grièvement blessé ? Vous pouvez essayer de deviner – cela arrive plus souvent que vous l'imaginez – ou demander des détails. Le métamodèle vous aide à poser les bonnes questions, plus particulièrement lorsque l'omission, la généralisation et la distorsion sont moins évidentes. Nous verrons comment plus tard. Un autre exemple serait d'entendre quelqu'un dire : «Je ne suis pas quelqu'un de très sociable.»

Comme Alan regardait dans sa direction, Joe devint écarlate, ayant compris qu'il faisait allusion à la conversation qu'ils avaient eue le matin.

Une bonne question à poser, c'est : «Que voulez-vous dire par "personne très sociable" ?» Généralement, la personne répondra quelque chose comme : «Je manque de confiance en moi lorsque je parle aux autres.» Voilà une réponse qui fait passer l'attention de ce qu'elle est à ce qu'elle *fait*, ce qui est plus facile à traiter.

Vous pourriez demander ensuite : «Manquez-vous de confiance lorsque vous parlez à quelqu'un en particulier ?» Ainsi, vous permettrez à cette personne de circonscrire le problème et de trouver les situations particulières qui se cachent derrière une croyance qu'elle généralise. Vous serez alors sur le point de découvrir le territoire réel.

Voyez-vous, plus vous creusez et mieux vous cernez le vrai problème, plus il vous est facile d'aider la personne à y trouver une solution.

Joe ne put s'empêcher de commencer à répondre aux questions qu'il savait lui être implicitement adressées. Quand il avait affirmé qu'il n'était pas une personne très sociable, qu'avait-il voulu dire ? Y avait-il quelqu'un en particulier à qui il redoutait de parler ? Qu'est-

ce qui se cachait derrière tout cela ?

Pendant que Joe se posait ces questions, Alan continua de parler :

L'utilisation la moins évidente du métamodèle, et probablement la plus importante, consiste à aider une personne à enrichir sa carte du monde.

C'est ce que des gens comme Virginia Satir ont compris, et c'est ce que nous avons modélisé à partir de ses travaux. Je vais bientôt vous donner une série de questions qui vous permettront de faire la même chose.

Mais examinons d'abord un exemple de la manière dont vous pourriez élargir et enrichir la carte du monde de quelqu'un. Si quelqu'un dit : «Tout le monde me déteste», c'est une généralisation. Et il est peu probable que ce soit exact : la majorité des êtres humains de la planète ignorent l'existence de cette personne, et s'ils ne l'ignoraient pas, ils n'auraient sans doute pas d'opinion sur elle.

Vous pouvez donc remettre en question cette généralisation en contestant l'utilisation de «tout le monde». Quand vous aurez débroussaillé la situation et découvert ce que cette personne voulait dire exactement, vous aurez réussi à rendre gérable un problème qui semblait insurmontable. Vous pouvez continuer de travailler le sujet en demandant à cette personne comment elle sait que telle autre personne la déteste, quelle situation en particulier l'a conduite à cette conclusion, si cette situation aurait pu être interprétée d'une autre façon, et ainsi de suite. Plus vous remettez en question la croyance au moyen du métamodèle, plus il est probable que les graines du doute seront semées dans l'esprit de votre interlocuteur, qui aura ainsi la possibilité de transformer cette croyance en quelque chose de plus utile ou de plus porteur.

Bien entendu, vous pouvez remettre en question vos propres omissions, généralisations et distorsions.

Joe était intrigué: ce métamodèle semblait être un outil de communication particulièrement puissant. Il pensa aussi que ce serait l'outil parfait pour transformer certaines des croyances qui ne faisaient que l'entraver.

Plus vous vous rapprochez de l'expérience sensorielle réelle, plus le métamodèle est efficace. Par conséquent, en règle générale, décrivez ce que vous avez vu, entendu et ressenti. Un excellent moyen d'ajouter des détails à la carte consiste à être précis et à s'en tenir aux sens.

Parlons de certaines questions particulièrement utiles, quel que soit le contexte, dans les négociations commerciales autant que dans l'éducation de vos adolescents. Ce sont des questions que j'enseigne à tout le monde: amoureux, psychologues, cadres supérieurs, enseignants, vendeurs...

Vous vous servirez parfois de ces questions pour clarifier les propos de quelqu'un. Disons que vous avez embauché une personne pour donner un séminaire sur la gestion du stress dans votre entreprise en pensant savoir sur quoi porte vraiment le séminaire. Que penseriez-vous si ce formateur arrivait vêtu d'une robe jaune, commençait à allumer des bougies parfumées, et vous demandait à vous et à vos collègues d'entrer en contact avec vos animaux guides spirituels, de jouer du tambour et de courir nus dans les corridors ? Vous penseriez tous qu'il est fou à lier, n'est-ce pas ?

Les participants rirent.

Tout cela parce que vous n'avez jamais demandé à ce formateur de clarifier ce qu'il voulait dire par «gestion du stress». S'il y a tellement de confusion et de malentendus dans le monde des affaires et dans la vie en général, c'est parce que les gens négligent de demander aux autres d'éclaircir leurs

propos. Dans le monde des affaires, lorsque vous retenez les services de quelqu'un, il est essentiel que vous compreniez avec précision ce que cette personne fera pour vous, *comment* et *quand* elle le fera. En posant des questions, vous vous assurez que tous les intéressés comprennent parfaitement la situation.

Joe esquissa un sourire. Il se souvint d'un certain nombre de réunions durant lesquelles on avait utilisé des termes spécialisés et des acronymes dont il ne comprenait pas la signification. Il avait souvent passé toute la réunion sans saisir ce dont on parlait. Il avait plus tard découvert que la plupart de ses collègues étaient dans la même ignorance que lui ! Il avait le sentiment que c'était une situation plutôt fréquente dans le monde des affaires. Les questions du métamodèle lui donneraient la possibilité de comprendre plus facilement ses collègues.

Alan continua sur sa lancée :

Je vois que certains d'entre vous commencent à accorder plus d'attention au tableau-papier vierge qu'à ce que je dis ; alors, allons-y.

Sur ce, il écrivit sur une nouvelle page :

## **Comment ? Quoi ? Quand ? Où ? Qui précisément ?**

Ces questions vous aident non seulement à dépasser les généralisations d'une personne et à creuser jusqu'à ce que vous trouviez ce dont elle parle, mais aussi à obtenir davantage d'information sur ce qu'elle fait vraiment dans sa tête. Par exemple, si quelqu'un vous dit : «Je trouve que tout est pénible pour moi ces temps-ci», vous pouvez lui demander de préciser

ce qu'il trouve pénible ou pourquoi exactement il trouve cela pénible. Ainsi, vous lui donnez l'occasion de définir la nature exacte du problème et de préciser comment cela est un problème pour lui. Vous atteindrez vite le cœur du sujet. Vous pouvez poser ces questions particulières pour comprendre vraiment ce qui se passe.

## **Qui dit cela ? Selon qui ?**

Avec cette question, quelle que soit votre façon de la formuler, vous transformez en opinion ce qui est présenté comme un fait. Lorsque les gens verbalisent leurs croyances, ils les formulent souvent comme s'il s'agissait de vérités. Lorsque vous leur demandez : «Selon qui?», leur réponse replace l'énoncé sur le plan de l'opinion plutôt que sur le plan du fait. Bien entendu, une opinion reste une opinion, et elle n'est pas nécessairement vraie. Par exemple, si quelqu'un dit : «Les gens ne m'aiment pas» et que vous lui posez notre question, cette personne devra reconnaître qu'il s'agit d'une croyance. Il est fort probable que son affirmation deviendra : «Je crois que les gens ne m'aiment pas». Dès que l'énoncé est formulé sous forme d'opinion, vous facilitez le changement.

Tout cela avait beaucoup de sens pour Joe. Il dut reconnaître qu'il formulait souvent des affirmations comme s'il s'agissait de vérités absolues, alors que cela ne traduisait que ce qu'il ressentait à ce moment-là. Même cette histoire de ne pas être «très sociable» tombait dans cette catégorie !

Alan continua d'écrire sur la feuille du tableau :

**Tout le monde ? Toujours ? Jamais ?  
Personne ? Rien ? Tous ? Aucun ?**

Une autre catégorie que nous avons examinée dans l'exemple précédent et que vous rencontrerez souvent, c'est la généralisation abusive. Soyez à l'affût des mots comme «toujours», «jamais» et «tout le monde». Lorsque vous les entendez, vous pouvez remettre en question l'affirmation rien qu'en répétant les mots utilisés : «Toujours ?» «Jamais ?» «Tout le monde ?»

## **Que voulez-vous dire par là ?**

Cette question est particulièrement utile lorsque vous souhaitez qu'une personne éclaircisse ses propos ; elle peut également servir pour remettre en question une croyance lorsque quelqu'un parle de concepts abstraits. Par exemple, les gens affirment souvent qu'ils «ont» une dépression et que la panique les «guette» partout. Ce genre de distorsion est fréquent parce que les gens ont le sentiment que c'est ce qui se passe. Lorsque vous leur demandez de clarifier leurs propos, ils reformulent généralement le problème en des termes qui les impliquent davantage – ils diront qu'ils se «sentent» déprimés ou qu'ils «paniquent». Dès lors qu'ils présentent le problème comme quelque chose qu'ils font, ils ont la capacité de faire quelque chose de différent.

## **Comparé à qui ? Comparé à quoi ?**

Souvent, les gens s'imposent des limites en s'évaluant par rapport aux autres. Ils disent des choses comme : «Je ne suis pas bon dans cela», et lorsque vous leur demandez : «Comparé à qui ?», ils sont bien obligés de voir qu'ils font une comparaison injuste et inutile. Si vous vous sentez malheureux

parce que vous n'êtes pas un bon golfeur et que je vous demande : «Comparé à qui?», il est plus que probable que vous vous comparerez à un golfeur professionnel. Lorsque vous vous rendez compte de ce fait, il vous est plus facile de comprendre que la comparaison est vraiment injuste.

Beaucoup de mes amies, par exemple, se comparent aux mannequins les plus jolis et les plus minces qu'elles voient dans les magazines, et aux femmes les plus belles qu'elles rencontrent, ce qui les rend malheureuses.

En tant qu'humains, nous concentrons trop souvent notre attention sur nos défauts et nous comparons aux autres dans cette perspective. Lorsqu'une personne se sent malheureuse en se comparant aux autres, son estime de soi en souffre beaucoup. La remise en question de ce genre de comparaisons nous aide à comprendre que nous avons tous des points forts et des points faibles, et du fait que chacun de nous est unique, la seule comparaison valable que nous puissions faire, c'est entre ce que nous étions dans le passé et ce que nous sommes dans le présent. Ainsi, nous n'avons pas à nous sentir malheureux d'être ce que nous sommes.

Cela sonnait juste pour Joe. Dans le passé, il s'était toujours dit qu'il n'était pas aussi bon et aussi intelligent que les autres, et, même s'il ne se le disait plus aussi souvent qu'auparavant, il se sentait parfois malheureux dans certaines situations sociales. En réfléchissant bien, il se rendit compte qu'il n'avait jamais cessé de se comparer aux autres.

## **Comment le savez-vous ?**

L'une des croyances les plus dommageables pour l'être humain est d'être convaincu de savoir ce que quelqu'un d'autre pense ou de connaître l'avenir. Certains se diront que telle ou telle personne ne les aime pas, ou que telle ou telle

chose ne marchera pas pour eux, ce qui peut leur créer beaucoup de difficultés.

La meilleure question à poser pour ébranler de telles croyances est : «Comment le savez-vous ?» Cette personne doit alors expliquer comment elle en est venue à cette conclusion. Dans son explication, vous constaterez souvent qu'elle fonde sa croyance sur des hypothèses boiteuses.

Par exemple, imaginez que quelqu'un ne vous aime pas et que je vous demande comment vous le savez. Vous pourriez me répondre que cette personne ne vous a pas salué durant une réception. Plusieurs raisons pourraient expliquer pourquoi elle ne l'a pas fait. La question posée sème le doute sur votre conclusion.

Je pourrais vous demander : «Alors, chaque fois que quelqu'un omet de vous saluer durant une fête, c'est parce qu'il ne vous aime pas ?»

Vous aurez remarqué que je recours à une généralisation – chaque fois – ; et si vous me répondiez positivement, comment pourrais-je contester votre réponse ?

«Chaque fois ?» répondit un participant.

Exactement ! Vous avez retenu la leçon. Excellent.

Autre exemple : vous pourriez me dire que vous ne réussirez jamais le test de conduite automobile. Si je vous demandais comment vous le savez, au mieux vous pourriez répondre que c'est ce qui est arrivé dans le passé, ce qui prouve que cela arrivera aussi à l'avenir. Bien entendu, le passé ne se répète pas toujours, et votre croyance serait remise en question.

Cette question oblige votre interlocuteur à examiner le raisonnement qui l'a conduit à sa conclusion et vous permet de mettre en relief les failles inhérentes à ce raisonnement.

## **Qu'est-ce qui vous en empêche ? Que se passerait-il si vous le pouviez ?**

Lorsque vous entendez quelqu'un dire : «Je ne peux pas...» ou : «Je suis incapable de...», utilisez ces deux questions pour contester ces limites.

Avec la question «Qu'est-ce qui vous en empêche ?», vous pouvez déterminer quels sont les obstacles qui s'interposent entre où vous êtes et où vous voulez être. Elle vous donne la possibilité d'identifier les défis que vous croyez devoir relever afin d'obtenir ce que vous voulez. Une fois que vous connaîtrez ces défis, vous saurez plus facilement ce que vous devez faire. Il s'agira parfois de ressources ou de connaissances particulières à acquérir, parfois de croyances à changer afin de réussir.

La question «Que se passerait-il si vous le pouviez ?» vous permet de vous imaginer en train de surmonter tous les obstacles et d'obtenir le résultat voulu. Cela vous donne le sentiment que la réussite est possible. Utilisées ensemble, ces deux questions sont de puissants outils de transformation.

Par exemple, j'ai travaillé avec une enseignante qui m'a dit qu'elle n'arrivait pas à se faire comprendre de ses étudiants. Quand je lui ai demandé ce qui l'en empêchait, elle m'a répondu qu'ils ne l'écoutaient pas, qu'ils n'avaient pas de respect pour elle et qu'ils gardaient leurs portables allumés en classe. Je lui ai demandé si le fait de régler ces trois problèmes garantirait qu'elle se ferait comprendre de ses étudiants et elle m'a dit que oui. Il y avait donc trois mesures qu'elle savait pouvoir prendre. Pour l'aider davantage, je lui ai demandé ce qui se passerait si elle pouvait se faire entendre de ses étudiants. Elle s'est immédiatement redressée dans son fauteuil et m'a expliqué à quel point elle serait contente et qu'elle verrait ses étudiants obtenir de meilleures notes et

prendre plaisir aux cours. Notre rencontre a considérablement modifié son attitude envers quelque chose qu'elle se sentait depuis longtemps incapable de changer.

## **Qu'arriverait-il si vous le faisiez ? Qu'arriverait-il si vous ne le faisiez pas ?**

Quand des décisions doivent être prises, ces deux questions peuvent être particulièrement utiles pour ouvrir un monde de possibilités. Une personne qui pense qu'elle doit ou devrait faire telle ou telle chose est généralement retenue par des croyances sur ce qui arriverait ou n'arriverait pas si elle faisait ou ne faisait pas la chose en question. Mettez au jour ces croyances, parce que la plupart du temps elles constituent le vrai problème, et le seul fait de les remettre en question aidera la personne à prendre la meilleure décision.

Par exemple, j'ai eu une cliente qui avait le sentiment qu'elle «devait» garder son emploi même si elle le détestait. Je lui ai posé mes deux questions et elle s'est laissée aller à explorer des parties de sa carte qui, tout en demeurant hors de son conscient, avaient exercé une forte pression sur elle. Elle a ainsi pu examiner toutes les options qui s'offraient à elle avec une meilleure compréhension et une nouvelle paix d'esprit, et il lui a été plus facile de découvrir un travail qu'elle aimait réellement.

Joe regarda fixement le tableau-papier. Toutes ces questions avaient beaucoup de sens pour lui. Il se sentait cloué sur place. Il y avait tant de questions qu'il pouvait poser pour améliorer à la fois son mode de pensée et sa communication. Il dessina un grand point d'exclamation à côté des questions qu'il avait copiées dans son journal.

Alan poursuivit :

Les questions que j'ai écrites sur le tableau ne sont qu'un échantillon de celles que vous pouvez poser pour préciser et clarifier l'information, ainsi que pour aider les gens à transformer leurs croyances et leurs perceptions, et à ouvrir leur modèle du monde. Comme vous l'aurez remarqué, elles sont toutes simples et propices à la conversation. Il ne s'agit pas de poser des questions compliquées que personne ne comprendrait. Il s'agit de poser la bonne au bon moment. Cette aptitude s'acquiert avec l'exercice, bien sûr, alors le moment est venu de vous exercer !

Je voudrais que vous vous divisiez en équipes de deux ; vous travaillerez à tour de rôle sur une difficulté éprouvée par votre coéquipier. Lorsque vous poserez ces questions, vous constaterez que vous irez très rapidement au cœur du problème et que vous aiderez votre coéquipier à changer sa façon de penser.

Un conseil : ces questions sont directes et personnelles. Rappelez-vous de créer une connexion et de la garder vivante, sinon la seule réponse que vous obtiendrez sera une grimace. Compris ?

OK. Lancez-vous maintenant, et soyez gentils les uns avec les autres. Richard viendra vous voir ici dans 30 minutes et vous fera part de ses intuitions sur le langage.

Joe et Emily s'échangèrent un regard et décidèrent de travailler ensemble.

«OK ! Comment puis-je vous être utile aujourd'hui, Emily ?» demanda Joe, l'air espiègle.

Emily hésita longuement avant de lui répondre : «Il y a quelque chose qui me chagrine, et je ne sais pas quoi faire avec ça. Je ne peux en parler à personne, même si cela me gâche la vie.»

Le problème avait l'air grave ! Joe ne savait pas par où commencer. Il se demanda comment cela pouvait gâcher toute la vie d'Emily. Il décida de lui poser une question qui défiait sa

généralisation : «Qu'est-ce que vous voulez dire par gâcher votre vie ? Est-ce que chaque dimension de votre vie est touchée par ce problème ? Est-ce que toute votre vie est vouée à l'échec à cause de cela ? Cela nuit-il aussi à votre santé ?

— Non... je veux dire que c'est juste très difficile pour moi. Je ne peux en parler à personne.

— Qu'arriverait-il si vous pouviez changer la situation ?»

Emily réfléchit tout haut à la question : «Je suppose que... je me sentirais mieux... que tout irait mieux.»

Joe voulut lui demander *quel* était le problème, mais il comprit qu'Emily n'était pas dans l'état d'esprit qu'il fallait. Il devait d'abord renforcer la connexion avec elle et faire en sorte qu'elle se sente plus à l'aise. Il commença donc à harmoniser sa fréquence respiratoire avec celle d'Emily, puis, d'une voix plus douce, il recourut aux mêmes termes «auditifs» qu'elle avait utilisés.

«OK, Emily. Si vous décidez de ne rien me dire, ça va aussi. Mais je vais vous poser quelques questions de plus, si vous voulez bien. Qui sait ? Je suis peut-être en mesure de vous aider.»

Emily sourit, se sentant un peu plus à l'aise. «D'accord, Joe, même si je ne suis pas certaine que ça pourra faire une différence. Essayons-nous et voyons où cela nous mènera.»

Joe remarqua qu'elle avait utilisé le verbe «voir» cette fois-ci et il décida d'utiliser des termes liés au visuel.

«Bien. Voyons si ensemble nous pouvons examiner ce problème dans une nouvelle perspective. Qu'est-ce qui vous empêche d'en parler aux autres, Emily ?»

Emily fit une pause. Son visage se renfrognna et elle retint son souffle. «J'ai le sentiment, dit-elle, que je les aurai déçus.»

Joe remarqua qu'elle restait vague et n'avait pas précisé qui serait déçu. Il voulait qu'elle clarifie ses propos.

«Vous avez le sentiment que vous les aurez déçus. Qui en particulier ?»

Emily regarda dans la direction de Teresa, puis regarda de nouveau Joe.

Joe comprit : «C'est de Teresa qu'il s'agit ? Craignez-vous de parler de votre problème à votre mère ?»

Emily regarda Joe nerveusement et fit signe que oui.

Joe se rendit compte qu'Emily croyait qu'elle connaissait déjà la réaction de Teresa. Il décida de mettre en doute l'hypothèse de la jeune femme.

«Comment savez-vous que Teresa se sentira déçue par vous, Emily ?

— Je... enfin, je me fais du souci...

— Vous êtes inquiète. Pensez-vous que votre mère vous aime ?»

Emily hocha la tête.

«Croyez-vous vraiment qu'elle se sentira déçue par vous ou croyez-vous qu'elle vous comprendra peut-être ?

— Je ne veux pas la décevoir. Si elle se rend compte que je... que je ne suis pas capable de me défendre... Il y a une fille à l'école qui m'intimide... elle me rend la vie misérable.»

Les yeux d'Emily s'embuèrent tandis qu'elle fixait Joe du regard, dans l'attente de sa réaction.

Joe réfléchit un moment, ne sachant trop quoi faire. Il voulait aider Emily à voir que d'autres possibilités s'offraient à elle, et que sa mère pourrait faire partie de la solution et non du problème. Il se souvint d'une question susceptible d'être utile : «Qu'arriverait-il si vous donniez à votre mère la possibilité de savoir que sa fille a besoin de son aide ?»

En formulant cette question, Joe eut l'idée que le problème d'Emily était très semblable à celui dont Teresa lui avait parlé plus tôt dans la journée. Il lui sembla que mère et fille se débattaient dans les mêmes eaux. Emily était victime d'intimidation, et Teresa trouvait difficile de traiter avec des personnes agressives.

Joe était convaincu que les questions du métamodèle aidaient vraiment Emily à régler sa situation, mais il n'avait pas encore fini. Il y avait autre chose qu'il voulait explorer.

«Emily, vous avez dit que la fille qui vous intimide rend votre vie misérable. Qu'avez-vous voulu dire par là ?»

Emily réfléchit un court moment avant de répondre : «Elle me taquine devant tout le monde, elle crie après moi et elle m'injurie constamment. Je suis stupide.»

Joe se dit en lui-même qu'Emily n'obtenait pas son information

d'une source fiable.

«Vous êtes stupide, selon qui ? demanda-t-il.

— Selon cette fille-là.

— Stupide, comparée à qui, Emily ? Comparée à elle ?»

Emily sourit faiblement en disant à Joe que cette fille était beaucoup plus stupide qu'elle ; elle se mit à rire.

Joe sourit à Emily et lui demanda : «Êtes-vous vraiment stupide si c'est elle qui le dit ?»

Emily fit non de la tête.

«La prochaine fois que cette fille se manifestera, continua Joe, éprouvez un peu de pitié pour elle. Il est probable qu'elle vous agresse parce qu'elle se sent stupide elle-même.»

Après cette conversation, Emily se sentit beaucoup mieux ; elle avait décidé de raconter à sa mère ce qui se passait dans sa vie. Elle s'épongea les yeux et sourit à Joe. Elle avait l'impression qu'un poids avait été soulevé de ses épaules.

Joe, quant à lui, était enthousiasmé par l'effet puissant que pouvaient avoir certaines questions pour aider les gens à voir les choses d'un autre œil. Il décida de se réserver du temps pour étudier le métamodèle et pour comprendre comment il pourrait l'appliquer dans sa vie personnelle et sa vie professionnelle.

Ce fut ensuite au tour d'Emily de poser à Joe les questions du métamodèle.

«Alors, Joe, je vais vous poser quelques questions, si vous voulez bien. Un vieux proverbe dit : *Si vous ne connaissez pas le chemin, marchez lentement.*»

Joe sourit et fit signe que oui, imaginant Emily devant un verre de Guinness.

«Qu'est-ce qui se passe dans votre vie, Joe ?»

Il soupira. Le moment était venu pour lui de parler de ce qui le perturbait.

«Je suis un désastre en tant qu'amoureux engagé dans une relation sentimentale.

— Que voulez-vous dire par désastre ?

- Je la rends folle.
- Toujours ? demanda Emily.
- Non, pas toujours.»

Emily regarda le tableau à feuilles : «Voyons voir, comment la rendez-vous folle plus précisément ?

– Je ne sais pas trop. Quand elle est énervée, je dis toujours ce qu'il ne faut pas.

- Ah ! *Qui de tout se tait, de tout a paix !*

- Hein ?

– Rien, rien, je plaisantais. Alors, vous dites ce qu'il ne faut pas *chaque fois* ?

– Non... mais je semble parfois incapable de dire ce qu'il faudrait dire.

- Qu'est-ce qui vous en empêche ? demanda Emily.

– Je ne sais pas. J'ai l'impression que je passe beaucoup de temps à lui demander si c'est à cause de moi qu'elle est énervée.»

Joe s'arrêta de parler et réfléchit à ce qu'il venait de dire. C'était une révélation pour lui. Il se rendit compte qu'il aggravait en fait la situation lorsqu'il posait cette question à son amoureuse et qu'il déplaçait la conversation sur lui-même.

Emily poursuivit : «Joe, qu'arriverait-il si, au lieu de demander à votre amie si vous êtes la cause de son irritation, vous concentriez votre attention sur ce dont elle a besoin à ce moment-là ?

- Dans ce cas, je suppose que cela lui serait plus utile.

- Comment précisément pourrez-vous faire cela à l'avenir ?»

Joe réfléchit pendant un moment : «Vous savez, il y a beaucoup de choses que je pourrais faire pour qu'elle se sente bien. Je me sens beaucoup moins inquiet maintenant. Vous êtes vraiment la fille de votre mère, n'est-ce pas ? C'était étonnant, Emily.»

Emily rougit et sourit largement.

À ce moment, Richard revint sur la scène et remercia Alan.

Pendant que vous vous exerciez à appliquer le métamodèle, je me suis promené dans la salle et j'ai entendu des exemples

formidables.

Vous savez, les gens ne posent pas toujours les questions les plus utiles. Par exemple, si quelqu'un leur dit : «Je suis déprimé», souvent ils demanderont à cette personne : «À propos de quoi?» Les gens que j'ai formés ne posent pas cette question ; savez-vous pourquoi? Parce qu'ils ne veulent pas connaître la réponse. Nous ne voulons pas savoir ce qui les déprime ni comment ils sont déprimés. Pas parce que nous manquons d'empathie, mais parce que cela nous permettrait seulement de découvrir une stratégie propre à déprimer d'autres gens à propos des mêmes choses et de la même manière – et notre objectif est tout autre.

Je dis toujours à ces clients : «Comment savez-vous que vous êtes déprimé? Peut-être que vous ne l'êtes pas.»

Ils me regardent alors en me disant qu'ils sont à peu près certains d'être déprimés.

Je précise ma question : «Êtes-vous déprimé quand vous dormez?

– Heu... je ne sais pas.»

Je leur explique qu'ils ne le sont probablement pas et je leur demande s'il y a d'autres moments durant lesquels ils ne sont pas déprimés.

Généralement, ils me répondent quelque chose comme ceci : «Bien, il y a eu cette fois où j'étais heureux, mais, à bien y penser, je n'en suis pas sûr.»

Cela signifie qu'ils peuvent déformer n'importe quel élément du passé. Malheureusement, ils sont incapables de faire la même chose pour l'avenir. Mon raisonnement est simple : ce qu'il y a de mieux avec le passé, c'est qu'il est fini.

À mes yeux, ce n'est pas seulement votre problème qui pose problème – c'est la manière dont vous y pensez.

Virginia ne demandait jamais aux gens pourquoi ils étaient timides. Elle leur demandait plutôt ce qui arriverait s'ils ne l'étaient pas. Parce que demander pourquoi aux gens, c'est les garder dans leur propre carte, qui est déjà la source de leurs difficultés. Une question comme «Qu'arriverait-il si vous ne

l'étiez pas ?» repousse les limites de la carte et l'ouvre à de nouvelles possibilités.

Virginia et Milton estimaient que tout le monde peut changer. Ils ne renonçaient jamais, moi non plus. Les gens entretiennent toutes sortes de croyances, et celles-ci sont aussi fortes et réelles que n'importe quoi d'autre. C'est ce qui empêche l'être humain d'adopter de nouveaux comportements. En résumé : si vous croyez fermement qu'une personne peut changer, vous pourrez la convaincre de le croire aussi, et elle provoquera elle-même cette transformation.

Maintenant, un mot sur le langage. On voit un peu partout des exemples de mauvaise utilisation du langage. L'autre jour, je suis passé devant un «Centre de dysfonction érectile» ; quand je me déplace en voiture et que je vois cela, je me dis : *Ces gens-là n'ont aucune idée du fonctionnement du langage.* Que dire du «Centre de la douleur» ? Je croyais qu'il y avait déjà assez de souffrance dans le monde.

J'ai des cartes de visite de personnes qui se disent «conseillers en alcoolisme» ou «spécialistes de la douleur chronique» ; je ne crois pas que vous ayez besoin d'un spécialiste pour cela. Je crois que vous avez plutôt besoin d'un spécialiste du bien-être et de la prise en main de sa vie. Après tout, s'il vous est possible de vous couper avec du papier et de ne rien ressentir avant de voir la blessure, c'est qu'il existe des choses qui ne valent pas la peine qu'on les regarde.

Un autre terme qui m'énerve, c'est «déficient». Pour moi, les gens qui sont nés avec un cerveau qui n'apprend pas de la même manière que les autres cerveaux ne sont pas déficients. Ce n'est pas d'une difficulté d'apprentissage qu'il s'agit, mais plutôt d'une difficulté d'enseignement. Je sais que je mène la vie dure aux psychologues et aux enseignants, mais ce n'est pas leur faute. Ce n'est pas la faute des enseignants si on ne leur a jamais appris la meilleure façon d'enseigner aux enfants. Ils vont à l'université, mais personne ne leur enseigne à enseigner. Ainsi, les gens ne sont pas «handicapés» ; ils subissent plutôt des inconvénients, et ils les subissent parce

que nous avons structuré le monde d'une certaine manière.

Il vous reste un seul détail à régler maintenant : comprendre que ce que vous avez appris durant ce séminaire, c'est à vous faire confiance. Si vous vous mettez dans le bon état d'esprit, les réponses sur la manière de faire les choses vous viendront naturellement.

Il vous faut vraiment écouter les gens. Ils ne parlent pas de façon métaphorique. Si vous les écoutez réellement, ils vous diront exactement ce que vous avez besoin de savoir.

Mais si vous posez des questions du genre «Pourquoi êtes-vous si perturbé?», votre interlocuteur vous donnera les raisons, mais ça ne l'aidera pas à regarder hors de sa carte du territoire. La beauté du métamodèle, c'est qu'il vous donne un plan pour naviguer bien au-delà du territoire connu.

Quand vous allez partir d'ici, quelque chose va vous arriver. Vous allez commencer à entendre des commentaires qui ont toujours été là. Par exemple, les gens vont vous dire : «Vous savez, je me dis que tel ou tel projet ne marchera pas, et ça me rend pessimiste.» Et vous allez leur répondre : «Prenez la voix qui vous dit que ça ne va pas marcher et donnez-lui un son qui la rende indigne de confiance.» Ou bien vous les amènerez à défier les propos de la voix au moyen des questions du métamodèle.

Au fond, il s'agit de trouver comment vous rendre où vous voulez aller et, plus important encore, de vouloir aller vers une destination qui en vaille la peine.

Je ne souhaite pas que vous répétiez mes 40 ans d'histoire pour arriver à la même destination que moi, je veux que vous sautiez à la fin de cette histoire et continuiez à avancer. C'est beaucoup plus logique pour moi. Et si vous vous inquiétez ou vous sentez anxieux, je veux que vous commenciez à trouver vos inquiétudes hilarantes.

Liz, où êtes-vous ?

Liz leva la main.

Je veux que vous pensiez à tous vos problèmes. Pensez-y maintenant.

L'auditoire se tut. Tout le monde se tourna en direction de Liz, qui pouffa de rire.

Vous voyez, il ne s'agit pas de quelque chose qui vous fait vous sentir bien pendant un certain temps – ce sont des transformations durables. Réfléchissez-y. Faisons maintenant une pause. Je serai de retour ici dans 20 minutes pour la dernière partie du séminaire.

Joe sortit de l'immeuble, heureux d'avoir l'occasion d'absorber tout ce qu'il avait appris. Il y avait beaucoup de matière qui suscitaient la réflexion, et Joe savait qu'il était essentiel qu'il applique ses nouvelles connaissances au monde réel.

Sur le chemin du retour à la salle, il rencontra Liz qu'il félicita de sa participation.

«Merci, répondit-elle, toute souriante. Je suis étonnée de constater à quel point je me sens plus détendue. J'ai hâte de rentrer à la maison, de retourner en classe et de commencer à repenser bien des choses.»

Joe rit.

Liz ajouta : «Comment avez-vous trouvé le séminaire, Joe ?

– Fantastique. Richard a vraiment de l'humour, et ce métamodèle ! C'est fascinant de mesurer la puissance potentielle du langage !»

Ils continuèrent de bavarder ; Joe remarqua que Liz avait l'air beaucoup plus détendue que le matin.

«C'est fou comme la transformation peut être spectaculaire», lança-t-il.

Liz hocha la tête : «Oui. Honnêtement, je n'arrive pas à le croire. Je suis quelqu'un qui s'inquiète facilement, mais dès que je fais

tourbillonner ce que je ressens, je commence à me sentir plus légère. Vous voyez ce que je veux dire ?»

Joe acquiesça en hochant la tête.

«Même si je n'ai fait cela qu'une seule fois, j'ai l'assurance de pouvoir aussi transformer d'autres choses dans ma vie. Je sais que j'ai ce pouvoir. Quand je pense à ce qui avait l'habitude de me stresser auparavant, maintenant je...» Liz commença à rire. Joe se sentit lui aussi plus léger. Il était ravi.

Après quelques minutes de conversation avec Liz, il retrouva son fauteuil. La musique se fit entendre, et Richard apparut sur la scène.

## CHAPITRE 5

### Comment se créer une vie merveilleuse

En règle générale, le problème d'une personne ne constitue pas le problème le plus important. Le problème le plus important, c'est qu'elle y consacre tant de temps que, si jamais elle le résout, elle en trouvera un autre pour remplir le temps libéré. Je préfère tourner son regard vers l'avenir et que cet avenir soit rempli de sensations merveilleuses.

Au fil des ans, il m'a fallu recourir à toutes sortes de moyens pour convaincre les gens de ne pas accepter de limites. Constamment, j'ai dû leur prouver mes affirmations. Voyez-vous, ce n'est pas en se battant qu'on résout ses problèmes. Si vous planifiez de cesser de fumer, la pire chose à faire est de résister à l'envie. Vous vous répétez : «Ne fume pas de cigarettes. Ne veux pas de cigarettes. Ne pense pas aux cigarettes.» Mais, ce faisant, tout ce qui vous occupe l'esprit c'est : cigarettes, cigarettes, cigarettes !

Lorsque vous demandez à quelqu'un de *ne pas* penser à telle ou telle chose, son esprit doit d'abord se représenter la chose en question, puis la chasser de son esprit. Malheureusement, à cette étape-là, cette personne emprunte déjà la mauvaise direction.

Il faut plutôt prendre conscience de la sensation que cause l'envie de fumer. Il faut ensuite l'amplifier et l'orienter vers la bonne direction. J'ai travaillé avec des gens que leur amour du chocolat était littéralement en train de tuer – leur foie était sur le point de cesser de fonctionner à cause d'un

excès de chocolat. J'ai donc placé du chocolat sur une chaise, puis je leur ai demandé de regarder la chaise et de se rendre compte que le chocolat avait plus de volonté qu'eux. «Regardez, leur disais-je, il est plus futé que vous. Il est plus tenace que vous et il maîtrise mieux son comportement. Il peut garder son enveloppe. Vous en êtes incapable.»

«Eh bien, répondaient-ils, je me sens stupide !

— Pas assez stupide.

— Quoi ?» s'exclamaient-ils.

Je leur expliquais ceci : «Prenez ce sentiment de stupidité et amplifiez-le, parce que plus il sera intense et plus vous le ferez tourbillonner, plus vite vous atteindrez le seuil du ridicule. Alors, quand vous observerez la situation, vous commencerez à rire. Ce n'est pas en luttant contre vos envies que vous deviendrez plus sage, mais en orientant celles-ci vers la direction où vous avez vraiment besoin d'elles. Parce que ce n'est pas l'envie qui est mauvaise, c'est le fait que cette envie soit dirigée vers le chocolat.»

Lorsque vous prenez cette même sensation d'envie et l'orientez vers votre avenir, et que vous avez envie d'être en meilleure santé, de mieux réussir et d'être plus aimable avec votre entourage, *alors* vous réaliserez des progrès. Parce que, comme je l'ai dit, si vous émettez des vibrations de toutes sortes – de bonheur, de joie, d'excitation, par exemple –, les gens de votre entourage en feront autant sans même savoir ce qui se passe.

C'était une prise de conscience importante pour Joe. Il avait tellement essayé de *cesser* de se sentir timide en compagnie des autres. Il s'était aussi tellement efforcé de *ne pas* se sentir frustré par son amoureuse. Il décida que désormais il se concentrerait sur la personnalité assurée et joviale qu'il voulait avoir et sur ce qu'il aimait chez son amie. Ce n'était qu'un changement de direction, mais il était persuadé que cette réorientation ferait toute la différence.

Richard poursuivit :

Selon moi, il ne suffit pas que vous surmontiez vos difficultés. Je veux que vous trouviez un moyen de les remplacer par des pensées et des comportements nouveaux, qui vous orienteront vers une autre direction. Je veux vous voir construire un avenir extraordinaire, dans lequel vous vous sentirez merveilleusement bien.

Pour commencer, j'ai besoin d'un volontaire. Qui veut se sentir merveilleusement bien le reste de sa vie, sans raison particulière ?

Plusieurs mains se levèrent. Richard choisit Caroline, l'actrice avec qui Joe avait fait des exercices plus tôt. Elle monta sur scène et s'assit. Après lui avoir demandé son nom, Richard lui dit :

Caroline, vous voudriez donc vous sentir extraordinairement bien ?

Caroline fit signe que oui et sourit.

Pour y arriver, vous devez me dire quelque chose. Lorsque vous pensez à l'avenir, où se trouvent les images que vous vous faites ? Lorsque vous pensez à l'an prochain, où voyez-vous ces images ? Devant vous ? Derrière vous ? À gauche ou à droite ?

Et lorsque vous pensez au passé, où se trouvent les images ? Pensez à l'an dernier, par exemple. Où voyez-vous cette image ?

Au bout d'un moment, Caroline pointa l'index droit vers l'avant et agita la main gauche derrière le dos. «L'avenir me semble devant moi, dit-elle, et le passé derrière.»

Bien. C'est une façon particulière de coder le temps dans votre esprit. Si vous tracez une ligne imaginaire entre votre passé et votre avenir, nous appellerions cela votre *ligne de temps*.

Lorsque le passé se trouve devant vous sur la gauche, vous y avez accès plus facilement. Lorsqu'il se trouve derrière vous, vous l'oubliez plus facilement. Vous voulez par exemple que les leçons apprises soient devant vous, et les sentiments négatifs derrière.

Joe n'avait jamais pensé auparavant à la manière dont il voyait le passé et l'avenir. Après réflexion, il constata que l'avenir se trouvait devant lui, un peu à droite, et le passé à sa gauche.

Richard poursuivit :

Votre façon de coder le temps détermine comment vous le ressentez. Maintenant, Caroline, je veux que vous appreniez à créer d'extraordinaires sentiments de bonheur dans votre avenir, afin de pouvoir bien vous sentir par rapport au passé aussi.

Avant de poursuivre, dites-moi s'il y a quelque chose en particulier qui vous a perturbée et empêchée de faire ce que vous voulez vraiment ?

Caroline hocha la tête : «J'aspire à devenir actrice et j'ai commencé à participer à des auditions. Je suis vraiment déçue quand je ne décroche pas le rôle que je convoite.»

Bien, disons d'abord que la déception requiert une planification adéquate. Vous devez bien planifier pour vous sentir déçue. Alors, comment aimeriez-vous vous sentir au lieu de déçue ? Vous voulez vous sentir déterminée, motivée et passionnée quand vous pensez à une audition, n'est-ce pas ?

«Oui, j'aimerais voir l'avenir avec optimisme et, quand je pense à une audition, je voudrais être confiante, sentir que j'ai vraiment une chance de décrocher le rôle et que je mérite de réussir.»

Parfait. Ne serait-ce pas merveilleux si vous trouviez un moyen de changer ce que vous ressentez à propos des expériences négatives du passé tout en commençant à croire que votre avenir sera meilleur ?

«Absolument, répondit Caroline avec enthousiasme. Ce serait formidable. On dirait que j'accorde trop d'attention aux refus que j'essuie.»

Premièrement, je crois que les gens prennent les refus trop personnellement. Si quelqu'un vous refuse un rôle, ce n'est pas parce que cette personne a planifié d'être méchante avec vous. Le refus n'est qu'une information, un signal qu'il y a quelque chose que vous ne faites pas encore, ou quelque chose que vous faites et que vous devriez cesser de faire. Dans les deux cas, vous devriez réagir avec détermination et souplesse.

Voici ce que je veux que vous fassiez, Caroline : laissez ralentir votre rythme respiratoire ; laissez-vous glisser doucement dans un état de confort. Laissez votre corps se relaxer et sentez-vous aussi détendue que possible. Chaque inspiration profonde vous détend davantage. Fermez les yeux... maintenant.

Richard commença à parler plus lentement ; sa voix devint encore plus sonore :

En glissant tout doucement dans le confort et la douceur, commencez à imaginer que vous vous élvez au-dessus de

vos lignes de temps, et que vous regardez d'en haut votre passé, votre présent et votre avenir.

Je sais que, en survolant votre passé, vous verrez toutes les auditions que vous avez manquées. En observant ces expériences dans cette perspective, vous pouvez comprendre que chacune d'elles constituait une formation en vue de votre réussite future. Je veux que vous reteniez l'information utile qui se dégage de chacune de ces expériences. Laissez cette information flotter au-dessus de votre ligne de temps comme un courant lumineux. Saisissez cette lumière, prenez-la avec vous et laissez le reste derrière vous, dans le passé, auquel il appartient.

Ensuite, créez la meilleure sensation que vous puissiez imaginer. Pensez à un moment où vous vous sentiez reine du monde, où vous étiez heureuse comme jamais auparavant. Pouvez-vous penser à un moment où vous vous sentiez vraiment bien ?

Les yeux fermés, très détendue, Caroline fit signe que oui et sourit.

Revivez cette expérience maintenant. Pendant que vous concentrez votre attention sur cette merveilleuse sensation, amplifiez-la, rendez-la plus intense. Imaginez qu'elle se déplace dans votre corps. Imaginez que vous prenez cette sensation, que vous lui donnez la couleur qui vous convient et que vous la vaporisez sur tout votre passé, de manière qu'elle couvre tous les souvenirs négatifs et tous les mauvais moments, qu'elle s'y imprègne.

Maintenant, je veux que vous regardiez comment votre passé semble désormais si différent, que vous éprouviez des sentiments positifs à propos de toutes vos expériences, que vous preniez conscience du fait que ce qui vous perturbait auparavant est derrière vous et que vous vous en éloignez de minute en minute.

Un large sourire se dessina sur le visage de Caroline.

Parce que la vérité, Caroline, c'est que certaines choses méritent d'être oubliées et que d'autres méritent de rester gravées dans notre mémoire. Nombreux sont ceux qui s'accommodent de cela, mais pendant que vous vous sentez bien par rapport au passé, je veux que vous vous imaginiez en train de regarder d'en haut votre avenir, que vous voyiez une pluie de bonnes sensations s'abattre sur cet avenir et l'imprégnier des meilleurs états d'esprit possibles.

Je veux que vous voyiez votre avenir plus beau qu'avant, plus brillant et plus attirant que jamais.

Le moment est venu de réintégrer votre corps, Caroline, afin de pouvoir attendre avec excitation un avenir rempli de merveilles – de nouvelles personnes, de nouvelles occasions et de nouvelles possibilités. Imaginez que vous vous présentez à la prochaine audition, et à la suivante, avec détermination, enthousiasme, passion et confiance en vous-même.

Lentement, vous revenez à vous et vous vous sentez merveilleusement bien.

Richard se tut, et Caroline reprit ses esprits. Elle ouvrit les yeux, toute souriante.

Je pense qu'il est inutile de vous le demander... mais comment vous sentez-vous ?

Caroline inspira profondément : «Je me sens comme si c'était la première fois que je m'éveillais depuis des mois. Tout a l'air différent. Je vais prendre Hollywood d'assaut !»

Richard se tourna vers son auditoire :

Si vous faisiez passer une audition à une femme qui dégage autant d'énergie que Caroline, ne l'imploreriez-vous pas d'accepter un rôle dans votre production ? Bien sûr que oui. C'est ce que je veux dire quand je vous répète que vous devez vous mettre dans le bon état, quoi que vous soyez sur le point de faire.

Applaudissons Caroline pour la remercier.

Caroline quitta la scène et retourna à son fauteuil, l'air dynamique.

Maintenant, pour ceux d'entre vous qui croyaient que je ne faisais cela que pour Caroline...

Richard regarda son auditoire.

Laissez-vous vous détendre et fermez les yeux. À cette heure de la journée, si vous commencez à voir les choses comme difficiles, elles le seront ; si vous commencez à vous demander ce qui rend les choses impossibles, vous le découvrirez. Celui qui éprouve une difficulté peut la chasser, mais ce n'est pas ce qu'il y a de plus important. Ce qui compte surtout, c'est ceci : une fois débarrassé du problème, que va-t-il faire du temps ainsi libéré ?

Les gens ont vraiment besoin d'apprendre à s'orienter vers un avenir plus brillant. Et cela commence par apprendre comment bien se sentir. Je veux donc que vous vous y exerciez. Prenez une longue inspiration et laissez votre esprit flotter librement à chaque respiration profonde... inspirez par le nez, expirez par la bouche.

Si vous entretenez un dialogue intérieur, continuez si vous voulez, mais ralentissez votre débit et adoucissez votre voix.

En adoucissant votre voix intérieure, continuez de respirer,

parce que je veux que vous appreniez à régler votre état d'esprit. Si votre conscience va dans une région un peu tendue de votre corps, orientez-la dans une autre qui est tout à fait détendue. Laissez la détente vous envahir. Votre corps s'adaptera de lui-même.

Pensez maintenant à une expérience merveilleuse que vous avez vécue. Voyez ce que vous voyiez à ce moment-là, entendez ce que vous entendiez et éprouvez certaines des mêmes sensations agréables. En fait, voyons si nous pouvons prendre les cinq expériences les plus merveilleuses de votre vie et en faire la fondation de votre avenir. Beaucoup de gens se replongent dans leur passé et y choisissent les choses les plus pénibles qui leur sont arrivées, puis réfléchissent à ce que sera leur avenir. Ne faites pas cela. Dans votre état de relaxation, remémorez-vous votre passé et trouvez-y cinq moments extraordinaires – où vous vous êtes senti uniques, où vous vous êtes délicieusement surpris – et raccordez ces moments. Pensez au premier, au deuxième, au troisième, au quatrième, au cinquième, puis reprenez le cycle depuis le début. Rappelez-vous de revivre chacune de ces belles expériences. Voyez ce que vous avez vu à l'époque. Laissez ces moments se dérouler dans votre tête.

Demandez-vous ceci : «Comment se sent-on quand on est dans un état de félicité ?» Pour répondre à cette question, vous devez d'abord vous mettre dans un tel état ; plus vous le ferez souvent, mieux vous maîtriserez l'art de vous sentir bien sans raison particulière autre que le fait d'être en vie et de mériter d'être heureux.

Lorsque vous revivez ces cinq expériences, regardez vers l'avenir et ajoutez-y une sixième. Pensez à quelque chose que vous allez faire en quittant ce séminaire, quelque chose que vous allez faire autrement.

Exercez votre système nerveux à explorer ce qu'il y a de mieux en vous et ce que vous avez réussi, puis pensez à ce que vous allez faire de tout cela. C'est le nouveau vous ; vous pouvez apprendre de nouvelles choses, comme le peuvent les

personnes qui vous entourent. Vous pouvez rencontrer des gens et, au lieu de vous sentir frustrés, vous pouvez garder le sourire ; lorsque vous vous mettrez dans cet état, soudainement ils feront de même, parce que le yogourt connaît le yogourt, et le bonheur connaît le bonheur. Les gens ont besoin d'optimisme et d'espoir, quels qu'ils soient – votre employé, un client potentiel à qui vous essayez de vendre une voiture ou les personnes que vous aimez le plus au monde.

Vous voulez faire en sorte que votre optimisme l'emporte toujours. Vous ne perdez que lorsque vous baissez les bras. Par conséquent, vous ne voulez pas vous arrêter, vous voulez gagner en ténacité.

Le secret consiste à ne pas quitter cet état, mais plutôt à le traverser comme un tunnel de manière que, en ressortant à l'autre extrémité, vous ne vous sentiez plus comme avant. Vous ne voulez pas redevenir qui vous étiez, vous voulez devenir qui vous pouvez être.

Vous commencez par des pensées, les pensées deviennent actions, les actions se transforment en habitudes, et les habitudes deviennent des caractéristiques de la personne que vous êtes vraiment. Le moment est venu de transformer vos nouvelles pensées en nouveaux comportements, et d'emprunter de nouvelles avenues. Vous constatez que vous faites des choses qui vous plaisent, que vous êtes plus aimables avec les autres et plus patients aussi. Le moment est aussi venu de réaliser que toutes vos souffrances, vous les avez vécues magnifiquement. Maintenant que vous avez maîtrisé cela, c'est le moment de découvrir la réponse à la question : «Combien de plaisirs pouvez-vous endurer ?»

Ce soir, quand vous dormirez et rêverez, je veux que cessent toutes ces mauvaises habitudes, tous ces cauchemars et toutes ces mauvaises situations répétitives – autocritique, estime de soi déficiente, crainte de rencontrer des gens, timidité affective ou physique.

Pour plusieurs, tout cela a quelque chose de spirituel, parce que dans nos sociétés nous avons supprimé toutes

sortes d'éléments importants à propos de notre propre esprit. Par conséquent, si on vous a dit que vous ne feriez jamais rien dans la vie, si on vous a dit que vous êtes stupides ou si on vous a fait d'autres critiques du genre, je veux que vous entendiez un mantra répéter dans votre tête : balivernes ! – parce que ce n'est pas vrai.

J'ai vu des milliers de gens se transformer de milliers de façons, même après qu'on m'a dit que c'était impossible. Et si vous pensez être immunisés contre les bonnes sensations, attendez d'être endormis, parce que, lorsque toutes ces autres choses vous reviendront à l'esprit, je veux que votre inconscient vous donne une sensation de bien-être inexplicable. En fait, il n'y a pas de meilleur moment pour commencer que maintenant, dans cette salle. Je sais que votre inconscient est à l'écoute ; par conséquent, le moment où vous faites l'expérience n'a pas d'importance, pourvu que votre inconscient réponde pleinement et que vous laissiez un sourire se dessiner sur votre visage et réjouir le reste de votre corps. Parce que le moment est venu de revenir lentement à un état de pleine conscience, en y rapportant une lueur chaude, un sentiment de joie et un large sourire.

Joe revint lentement à l'état conscient ; il eut l'impression de sourire de tout son corps. Il se sentait fabuleusement bien.

Richard remercia Alan et les autres assistants, puis poursuivit :

Aujourd'hui, vous avez été exposés à un très grand nombre d'idées, certaines que vous retiendrez immédiatement, d'autres qui surgiront soudainement plus tard et vous surprendront. Il y a cependant une chose dont vous devriez vous souvenir en sortant d'ici : si vous vous comportez de telle ou telle façon et que cette façon-là ne marche pas, souvenez-vous qu'il en existe sûrement une autre, meilleure.

Quel que soit ce comportement inefficace, modifiez-le. Et la première chose que vous devez changer, c'est votre propre

état intérieur, parce que, si vous vous sentez frustrés, les gens qui vous entourent le percevront, et vous ne ferez que vous enliser.

Relaxez-vous, et les autres se relaxeront aussi. Sentez-vous bien, et tout ira mieux !

Après une ovation debout, Richard quitta la scène. Joe se tourna vers Teresa et Emily, et leur proposa d'aller prendre un café avec lui avant qu'ils se disent adieu. Elles acceptèrent et invitèrent aussi Edgar.

Tandis que Joe se dirigeait vers la sortie, il entendit quelqu'un appeler son nom. C'était Alan.

«C'était bien ?» demanda celui-ci.

Joe hocha la tête en signe d'approbation et déclara que le séminaire avait eu un effet sur lui.

Alan sourit. «Vous savez, Joe, ce dont on a parlé plus tôt ? J'espère vraiment que vous allez appliquer ce que vous avez appris ici à votre vie, plus particulièrement à votre vie sentimentale. Il y a plusieurs années, j'ai laissé filer entre mes doigts une femme formidable, parce que j'ai commis beaucoup d'erreurs. Tout ça, c'est du passé pour moi, mais quand même. Lorsque je vois quelqu'un comme vous qui a eu la chance de rencontrer une femme extraordinaire, je voudrais que vous ne laissiez pas passer cette chance.»

Joe hocha la tête. Il était un peu étonné des propos d'Alan, mais ceux-ci illustraient l'intensité que ce dernier avait manifestée plus tôt.

«Merci pour tout, Alan.

— Je suis content de vous avoir aidé et j'espère vous revoir. Bonne chance !»

Joe embrassa Alan et lui fit ses adieux. Il retourna auprès de son trio d'amis, auquel s'étaient joints quelques autres participants du séminaire, dont Caroline.

Quelques minutes plus tard, Joe se trouvait au café, prenant plaisir à bavarder avec les autres à propos du séminaire. Il observa

ses compagnons de table et constata qu'ils se tenaient tous à peu près de la même façon, harmonisant leurs postures. Il sourit en lui-même.

Tournant son regard vers Edgar, il lui demanda son opinion sur le séminaire.

«C'était très bon, répondit Edgar ; j'ai reçu exactement ce que je cherchais. Ce que nous avons appris ici ne changera pas grand-chose si nous ne le mettons pas en application, c'est sûr, mais j'ai acquis de nouvelles techniques que je vais sûrement employer. L'exercice de changement d'état que nous avons fait, après avoir appris à effacer les mauvais souvenirs et à faire tourbillonner les bonnes sensations, était vraiment fantastique. C'est un bel ajout à tout ce que j'ai appris auparavant. Amusante et utile expérience c'était, continua Edgar en imitant la voix et la syntaxe de Yoda ; heureux je suis.

— Oui, dit Joe en souriant, drôle vous êtes ! Je suis d'accord avec vous ; ce que nous avons appris n'aura d'effet que si nous l'appliquons. Mais, au moins, nous savons que c'est possible.

— Et les questions du métamodèle, ajouta Edgar, me seront particulièrement utiles. J'en utilise déjà beaucoup, mais je peux maintenant le faire dans une intention plus précise.»

Joe pensa aux techniques et aux outils divers qu'il avait acquis durant le séminaire. Il était du même avis qu'Edgar. Ce qu'il aimait de la PNL, c'est qu'elle proposait mille techniques pratiques, pas seulement de la pensée positive. Il décida qu'il appliquerait immédiatement ses nouvelles connaissances.

Teresa l'interrompit dans ses pensées : «Joe, Emily vient de me raconter ce qui lui est arrivé. Je vous remercie infiniment du travail que vous avez fait pour elle.

— Je vous en prie, Teresa. Elle m'a beaucoup aidé, elle aussi, croyez-moi.

— Je n'en doute pas. C'est bizarre, n'est-ce pas, que nous nous soyons toutes deux laissé intimider. Ce temps est révolu ! Désormais, ma fille et moi, nous allons nous défendre. Nous avons conclu un pacte.»

Joe sourit largement.

«Joe, poursuivit Teresa, transmettez mes bons souhaits à

l'amour de votre vie. Elle voudra probablement vous interroger sur ce que vous avez appris ici.»

Joe hocha la tête. Edgar fit une proposition : «Joe, si vous voulez mon avis, lorsqu'elle s'informera du séminaire, dites-lui que vous ne vous souvenez de rien parce que vous pensiez à elle tout le temps !»

Teresa et Joe éclatèrent de rire. «Merci du conseil, dit ce dernier, très bien pensé.»

Emily se joignit à la conversation : «Alors, Joe, qu'est-ce qui vous attend ?

— Eh bien, je vais rentrer chez moi et prendre le temps de mieux connaître ma tendre amie, et je vais m'efforcer de mieux m'entendre avec mes collègues au bureau. J'ai le sentiment que...»

Joe s'interrompit lorsqu'il vit Emily faire semblant de dormir et ronfler.

«Haha ! Très drôle !» lança-t-il.

Teresa et Edgar rirent de bon cœur.

«Savez-vous ce que j'ai appris d'autre durant ce séminaire ? demanda Joe. L'importance de l'humour. C'était un message sous-jacent constant destiné à nous faire nous sentir libres et heureux. Les problèmes valent la peine qu'on en rie. La vie vaut la peine qu'on en rie. Le rire facilite la transformation. Lorsque nous pourrons rire de nous-mêmes, de nos problèmes et de nos mondes, nous pourrons être vraiment libres.»

Tout le monde hocha la tête. Joe eut le sentiment de s'être fait de nouveaux amis avec qui il resterait en contact.

Un peu plus tard dans la conversation, Joe entendit sonner son téléphone. Il regarda qui l'appelait, sourit, puis se leva en s'excusant. En se promenant dehors, une vive sensation d'exaltation traversa son corps. Il l'ancra immédiatement en lui-même, puis il répondit au téléphone. Le moment était venu d'appliquer les principes qu'il venait d'apprendre.

## CHAPITRE 6

### Après l'atelier

**U**n mois plus tard, Joe rentra un soir de son travail en se sentant particulièrement heureux et enthousiaste. Il avait beaucoup amélioré sa relation avec certains de ses collègues et avait constaté qu'il les comprenait mieux. La veille, lorsqu'ils étaient tous sortis ensemble pour prendre un verre après une présentation commerciale au bureau, il avait eu le sentiment - inattendu, mais bienvenu - que quelques-uns de ses collègues éprouvaient même de l'admiration pour lui.

Après s'être fait infuser une tasse de thé, il s'assit sur son sofa et prit son journal personnel qui traînait sur la table basse. Il commença à le lire, fier d'avoir mis en pratique certains des concepts et des techniques appris à peine quelques semaines auparavant. Sur le plan professionnel, il avait consenti de grands efforts de transformation et en avait récolté les fruits, dont une certaine popularité. Bien entendu, il devait rester prudent, conscient que d'autres embûches parsèmeraient son chemin. Mais il était content de pouvoir mieux percevoir les besoins et les souhaits des autres - collègues, supérieurs ou clients.

En feuilletant son journal, Joe pensa à son amoureuse. C'était le grand jour : le jour où elle devait emménager chez lui. Joe avait appliqué plusieurs des techniques de connexion dans sa manière de communiquer avec elle et avait constaté qu'ils s'entendaient mieux qu'avant. Cependant, il savait qu'ils se trouvaient tous deux dans un état d'euphorie parce qu'elle emménageait, et que les vrais défis

étaient à venir.

À ce moment précis, la porte s'ouvrit et la jeune femme entra dans la maison.

L'exaltation immédiate de Joe se tempéra quand il vit le visage de sa belle. Les yeux rougis, elle pleurait. Joe se leva, ne sachant trop que faire. Elle se dirigea vers le fauteuil le plus proche et s'y affissa. Il commença tout de suite à imaginer le pire scénario. Pétrifié, il l'examina, cherchant un signe qui indiquerait qu'elle ne souhaitait plus emménager chez lui ou, pire encore, qu'elle voulait rompre. Il ne savait que penser. La tête penchée vers l'avant, le visage dans les mains, elle sanglotait. Il voulait lui demander s'il était la cause de son désarroi, si elle ne l'aimait plus, si elle voulait rompre.

Toutefois, il se rappela ce qu'il avait appris. Pour la première fois dans une situation de ce genre, il pensa : *Comment sais-tu que c'est à cause de toi, Joe ? Est-ce que tout dans sa vie tourne autour de toi ? Bien sûr que non. De quoi a-t-elle besoin en ce moment ?*

Il se dirigea vers elle, la prit dans ses bras et lui murmura à l'oreille : «Je suis désolé que tu sois si bouleversée, mon amour, mais, quel que soit le problème, nous allons le résoudre.»

Sans un mot, elle l'enlaça à son tour, le serra très fort dans ses bras et enfouit sa tête dans le creux de son épaule. À travers ses sanglots, elle parla enfin.

«Pardonne-moi, Joe. J'ai vécu une journée horrible avec mon livre. J'ai perdu toute ma créativité.

— Qu'est-ce que tu veux dire ? lui demanda Joe doucement.

— J'ai présenté à mon agente une proposition de nouveau livre et elle l'a détestée. Elle a eu l'air de s'ennuyer. Je l'ennuyais.»

*C'est tout !* pensa Joe. *Il n'y a pas de quoi être si bouleversée.*

Heureusement, pour la deuxième fois ce soir-là, il eut l'idée de bien réfléchir avant de parler : *Il ne s'agit pas de ce que moi, je pense. Il s'agit de sa carte du monde. Pour elle, c'est quelque chose de très important.*

«Écoute, lui dit-il, je sais que la situation te semble noire en ce moment, mais je suis convaincu que cette femme a décidé d'être ton agente parce qu'elle a vu ton immense talent et qu'elle t'a considérée

comme une auteure importante.»

La jeune femme regarda Joe en s'essuyant les yeux ; elle lui demanda s'il pensait vraiment ce qu'il disait.

Joe lui fit signe que oui, en lui souriant : «Je le sais. Tu excelles dans ce que tu fais. Ton premier livre était très bon et tu as signé un contrat d'édition fantastique. Tu es tellement créative que je sais qu'il te viendra bientôt une autre extraordinaire idée d'écriture. Tu dois seulement voir ce que tu peux faire pour trouver d'autres bonnes idées susceptibles d'être acceptées.»

Elle fit un tout petit signe de la tête, mais elle ne pleurait plus. Joe poursuivit : «D'autre part, rappelle-toi qu'aujourd'hui est le jour le plus important de ta vie : aujourd'hui, tu emménages avec le plus bel homme de la planète.»

Elle sourit malicieusement : «Mais je pensais que c'était avec toi que j'emménageais !»

Joe commença à la chatouiller, et tous deux pouffèrent de rire.

## CHAPITRE 7

### Le journal de Joe

#### Notes du séminaire

- Nous n'avons jamais fini d'apprendre. Si nous avons le sentiment de savoir tout ce qu'il y a à savoir, de toute évidence bien des choses échappent à notre attention !
- La carte du monde n'est pas le monde: votre compréhension du monde se fonde sur la manière dont vous vous le représentez - sur votre carte - et non pas sur le monde lui-même.
- Quoi que vous croyiez en train de se produire, rappelez-vous qu'il ne s'agit que d'une carte.
- C'est lorsque votre carte ne correspond pas à celles des gens de votre entourage que naissent les problèmes.
- Pour avoir de meilleures options, pour se sentir mieux et pour entretenir des relations plus satisfaisantes avec les autres, il faut élargir sa carte. Il faut être capable de jauger les mêmes choses dans des perspectives différentes. Plus votre carte sera détaillée, plus vous aurez de liberté et de souplesse dans votre vie.

- Confrontez vos perceptions avec la réalité. Assurez-vous que votre carte est constamment mise à jour, parce que ceux qui cessent d'observer la réalité pour ne se fier qu'à leur vieille carte commettent une grave erreur : soit qu'ils imaginent des limites et des contraintes là où il n'y en a pas; soit qu'ils se comportent d'une manière qu'ils croient à tort efficace et qu'ils continuent dans cette même voie.
- Votre avenir n'est pas encore écrit. La vie est pleine de belles occasions, et ces belles occasions vous attendent. Ne laissez personne - ni votre carte - vous convaincre du contraire.
- Il ne s'agit pas de savoir qui a tort et qui a raison. Ce n'est pas non plus une question de «vérité». La bonne carte, c'est celle qui vous fait voir les choses dans différentes perspectives et qui vous aide à sentir que vous disposez de tous les moyens possibles pour agir sur votre situation.
- Ce que les gens disent faire ou croient faire est souvent très loin de ce qu'ils font réellement.
- Nous disposons des outils et techniques qu'il faut pour éliminer les éléments nuisibles non voulus et pour les remplacer par ce que nous voulons vraiment.
- Vous pouvez être qui vous choisissez d'être.
- Le changement est la seule constante dans la vie. La question à se poser est simple : allez-vous choisir la

direction que prendra votre vie et la personne que vous allez devenir, ou simplement rester passif et attendre que la vie vous arrive ?

- Les gens ont besoin de quelqu'un qui «parle leur langage», qui «voit les choses du même œil qu'eux» ou qui «saisit leur monde intérieur».
- Si vous voulez que quelqu'un se mette dans un certain état d'esprit, vous devez vous y mettre le premier. Si vous voulez que quelqu'un se sente bien, vous devez commencer par vous mettre vous-même dans un état d'esprit positif.
- Ce n'est pas votre histoire personnelle qui vous définit, mais plutôt la manière dont vous y réagissez.
- Vous pouvez rendre magique tout ce que vous faites, plus particulièrement lorsque vous vous trouvez avec d'autres : il vous suffit de penser à vous mettre dans le bon état.
- Les petites voix qui résonnent dans votre tête sont munies d'un bouton de réglage du volume. Vous pouvez augmenter ou baisser le volume, et leur faire dire ce que vous voulez, avec le ton que vous choisissez.
- Mettez-vous d'abord dans le bon état d'esprit. Vous ne pouvez pas être déprimé et espérer rendre les autres joyeux.
- Si vous avez toujours l'air renfrogné, vous rencontrerez des personnes renfrognées, ou bien les gens seront grincheux avec vous. On récolte ce que l'on sème.

- Quand on prend ses difficultés trop au sérieux, on ne fait que les rendre plus réelles.
- Les états d'esprit sont contagieux.
- Si vous vous mettez dans le bon état d'esprit, vous pouvez faire à peu près tout ce que vous voulez; par contre, si vous ne changez pas votre état intérieur, comment pourriez-vous espérer que quelque chose d'autre changera?
- La timidité n'est pas un trait de personnalité permanent. La timidité n'est qu'un état d'esprit.
- Faire en sorte que les autres se sentent bien, c'est quelque chose qui doit être intégré dans vos activités quotidiennes.
- S'il vous arrive de penser à un événement malheureux que vous avez vécu, veillez à le faire ressembler à une photo Polaroid en noir et blanc, puis repoussez la photo toujours plus loin de vous; l'événement en question finira par ne plus vous perturber.
- Les gens font le meilleur choix dont ils sont capables dans les circonstances.
- Aidez les gens à élargir leur carte du monde, et ils feront de meilleurs choix.
- Il est essentiel de comprendre et de respecter la carte des autres.

- Vous devez assumer la responsabilité de votre communication et vous devez changer votre manière de faire si vous n'obtenez pas le résultat voulu.
- Vous pouvez influer sur les autres sans même leur parler. Votre état influence le leur (le yogourt connaît le yogourt).
- La création d'une harmonie est un processus naturel.
- Deux personnes qui s'entendent vraiment bien ont tendance à apprêter leurs schèmes de communication sur tous les plans, verbaux et non verbaux.
- Moduler vos schèmes de communication, c'est adapter subtilement et graduellement des éléments de votre communication de manière qu'elle s'harmonise mieux avec celle de l'autre.
- Lorsque les gens communiquent avec vous, les mots qu'ils choisissent révèlent la manière dont ils se représentent le monde.
- Certains d'entre nous préfèrent penser au moyen d'images, d'autres sont plus sensibles aux sons et aux mots, et d'autres encore se fondent principalement sur des sensations physiques pour donner un sens au monde. Ce fait ne signifie pas que nous sommes ce «type» de personne, mais il nous permet de savoir comment une personne pense dans un contexte donné.
- Lorsque vous adaptez votre système de représentation à

celui de la personne avec qui vous parlez, celle-ci sent qu'elle a une connexion avec vous. Si vous n'appariez pas ces systèmes, votre interlocuteur ne se sent pas aussi bien, parce que cela n'a pas de résonance pour lui.

- Lorsque nous dressons la carte de la réalité, nous supprimons, généralisons ou déformons l'information que nos sens perçoivent. Ensuite, quand nous décrivons cette carte avec des mots - à nous-mêmes ou à d'autres -, de nouveau nous supprimons, généralisons ou déformons des éléments de la carte.
- Plus vous creusez et mieux vous cernez le vrai problème, plus il vous est facile d'aider la personne à y trouver une solution.
- Plus vous remettez en question une croyance au moyen du métamodèle, plus il est probable que les graines du doute seront semées dans l'esprit de votre interlocuteur, qui aura ainsi la possibilité de transformer cette croyance en quelque chose de plus utile ou de plus porteur.
- En règle générale, lorsque vous vous trouvez dans une situation difficile, ce n'est pas la situation qui constitue le problème, mais plutôt la manière dont vous voyez cette situation.
- La plupart du temps, le problème d'une personne ne constitue pas le problème le plus important. Le problème le plus important, c'est qu'elle y consacre tant de temps que, si jamais elle le résout, elle en trouvera un autre pour

remplir le temps libéré.

- Lorsque vous voulez ne pas penser à quelque chose, votre esprit doit d'abord se représenter la chose en question, puis la chasser. Malheureusement, à cette étape-là, vous avez déjà emprunté la mauvaise direction.
- La déception requiert une planification adéquate.
- Si vous commencez à voir les choses comme difficiles, elles le seront; si vous commencez à vous demander ce qui rend les choses impossibles, vous le découvrirez.
- Les gens ont vraiment besoin d'apprendre à s'orienter vers un avenir plus brillant. Et cela commence par apprendre comment bien se sentir.
- Vous ne perdez que lorsque vous baissez les bras.
- Si vous vous comportez de telle ou telle façon et que cette façon-là ne marche pas, il en existe sûrement une autre, meilleure. Quel que soit ce comportement inefficace, modifiez-le. Et la première chose que vous devez changer, c'est votre propre état intérieur.
- Vous commencez par des pensées, les pensées deviennent actions, les actions se transforment en habitudes, et les habitudes deviennent des caractéristiques de la personne que vous êtes vraiment.

## CHAPITRE 8

### **Les techniques utilisées dans cet ouvrage**

#### **Se débarrasser des mauvais souvenirs**

1. Réfléchissez à quelque chose qui vous est arrivé récemment et qui vous trouble encore, quelque chose que vous aimeriez chasser de votre esprit. Concentrez-vous sur la représentation visuelle du souvenir – sur l'image ou le film que vous avez en tête.
2. Prenez cette image et commencez par la rapetisser. Puis éloignez-la de vous, délavez-en la couleur et réduisez-en la luminosité.
3. Si des voix et des sons accompagnent la scène, réduisez-en le volume.
4. Faites en sorte que l'image devienne si petite que vous la voyez à peine.
5. Lorsqu'elle est de la taille d'une miette de pain, balayez-la du revers de la main.

#### **Déclencher une sensation agréable grâce à la technique de l'ancrage**

1. Imaginez dressé devant vous un écran sur lequel vous pouvez voir vos pensées ; imaginez aussi un levier raccordé à ce que vous voyez sur l'écran.
2. Remémorez-vous une expérience plaisante. Ressentez ce que vous aviez ressenti à ce moment-là.

3. Imaginez que l'image s'agrandit, se rapproche et devient plus réelle à mesure que croît l'intensité de ce que vous ressentez. En même temps, imaginez un levier sur lequel est écrit le mot «plaisir» ; soulevez-le lentement. Pour que cela vous semble encore plus réel, faites le geste avec le bras.
4. En soulevant le levier à la vitesse qui vous convient sur le plan physique et sur le plan émotionnel, laissez ce souvenir exaltant se rapprocher et devenir plus gros et plus lumineux.
5. Ajoutez-y de la couleur. Faites-le briller. Observez ses détails.
6. Entendez dans votre tête une petite voix vous dire : «Que le plaisir commence !»
7. Savourez cette agréable sensation pendant quelques instants. Puis replacez le levier dans sa position initiale et laissez votre corps se remettre dans un état neutre.
8. Pour vérifier si l'ancrage a bien réussi, arrêtez-vous un instant et saisissez de nouveau le levier. Soulevez-le en vous disant : «Que le plaisir commence !» Vous devriez éprouver le même sentiment d'exaltation qu'auparavant.

## Amplifier les sensations agréables

1. Fermez les yeux et pensez à l'une des meilleures sensations de bien-être que vous ayez jamais éprouvées.
2. Voyez ce que vous avez vu et entendez ce que vous avez entendu à ce moment-là.
3. Demandez-vous d'où provient cette sensation vraiment agréable. Où naît-elle dans votre corps ? Dans quelle direction se déplace-t-elle ?
4. Lorsque vous cessez de penser à cette sensation, où s'en va-t-elle ?
5. Pensez de nouveau à cette sensation et laissez-la monter en vous. Juste avant qu'elle ne s'éloigne, tirez dessus et ramenez-la à son point de départ, de manière qu'elle décrive un cercle et qu'elle commence à tourbillonner toujours plus rapidement.

6. Voyez comment la sensation devient plus intense à mesure que vous la faites tourbillonner plus rapidement. Avez-vous une idée de tout le plaisir dont votre corps est capable ?

## **Éliminer les sensations désagréables**

Pour exécuter cet exercice, vous devrez recourir à la sensation vraiment agréable que vous avez appris à amplifier au moyen de l'exercice précédent.

1. Songez à une partie de votre vie dans laquelle vous avez l'impression d'être enlisé ou bloqué, à une situation dans laquelle vous vous sentez mal et qui vous empêche d'agir.
2. Imaginez que vous voyez cette situation sur un écran et que vous saisissez le bouton de luminosité. Dans un mouvement rapide, vous le faites tourner jusqu'à ce que l'image devienne tout à fait blanche. L'image que vous voyiez un instant auparavant disparaît complètement.
3. Recommencez. Imaginez la situation dans laquelle vous vous sentiez mal et faites-la disparaître très rapidement.
4. Répétez les étapes précédentes deux ou trois fois, jusqu'à ce que le scénario se déroule naturellement.
5. Suscitez la sensation vraiment agréable sur laquelle vous avez travaillé auparavant ; en imaginant la situation difficile se produisant dans le futur, faites disparaître l'image négative et faites tourbillonner la sensation agréable dans votre corps.
6. Entendez une voix intérieure qui vous dit avec assurance : «Plus jamais cela !»
7. Focalisez-vous sur la sensation agréable qui tournoie toujours plus rapidement en vous et voyez ce que vous éprouvez lorsque votre corps ressent un incroyable bien-être.
8. Secouez votre corps afin de revenir à un état neutre.

9. Pour vérifier si cette nouvelle stratégie est automatiquement efficace pour vous, pensez à la situation négative et voyez ce qu'elle vous fait ressentir. Pouvez-vous imaginer que vous vous sentez mal ?

Répétez cet exercice jusqu'à ce que votre nouvelle stratégie soit automatiquement efficace.

## **Le pouvoir de l'harmonisation : communication non verbale**

Pour exécuter cet exercice, vous aurez besoin d'un partenaire.

### **Disharmonie**

1. La personne A parlera d'elle à la personne B.
2. La personne B l'écoutera en présentant un langage corporel opposé à celui de la personne A.
3. La personne B répondra aux propos de la personne A en lui parlant à un débit différent et en utilisant un système de représentation différent.
4. Pendant ce temps, la personne A réfléchira à l'expérience qu'elle est en train de vivre et à ce qu'elle ressent pour la personne B.

### **Harmonie**

1. La personne A parlera d'elle à la personne B.
2. La personne B l'écoutera en reproduisant subtilement son langage corporel, le ton de sa voix, son débit et son système de représentation.
3. La personne A réfléchira à l'expérience qu'elle est en train de vivre et à ce qu'elle ressent pour la personne B.

Intervertissez les rôles afin de pouvoir tous deux vous exercer à l'harmonie et à la disharmonie.

## **Les questions du métamodèle**

Utilisez-les pour :

1. préciser l'information ;
2. clarifier l'information ;
3. ouvrir le modèle du monde de la personne.

### **Les questions**

- Comment ? Quoi ? Quand ? Où ? Qui précisément ?
- Qui dit cela ? Selon qui ?
- Tout le monde ? Toujours ? Jamais ? Personne ? Rien ? Tous ? Aucun ?
- Que voulez-vous dire par là ?
- Comparé à qui ? Comparé à quoi ?
- Comment le savez-vous ?
- Qu'est-ce qui vous en empêche ? Que se passerait-il si vous le pouviez ?
- Qu'arriverait-il si vous le faisiez ? Qu'arriverait-il si vous ne le faisiez pas ?

## **Créer un avenir meilleur**

1. Laissez votre respiration ralentir ; laissez-vous doucement glisser dans un état de confort.

2. Imaginez le temps qui forme une ligne s'étirant devant vous et derrière vous. Imaginez que vous flottez au-dessus de votre ligne de temps, et que vous voyez votre passé, votre présent et votre avenir.
3. En survolant votre passé, vous verrez tous les moments où vous avez vécu de mauvaises expériences. En observant ces expériences dans cette perspective, vous pouvez comprendre que chacune d'elles constituait une formation en vue de votre réussite future.
4. Retenez l'information utile qui se dégage de chacune de ces expériences. Laissez cette information flotter au-dessus de votre ligne de temps comme un courant lumineux. Saisissez cette lumière, prenez-la avec vous et laissez le reste derrière vous, dans le passé, auquel il appartient.
5. Pensez ensuite à un moment où vous vous êtes senti extraordinairement bien. Revivez cette situation et laissez la sensation merveilleuse grandir en vous. Imaginez qu'elle se déplace dans tout votre corps.
6. Prenez cette sensation, donnez-lui la couleur que vous voulez et imaginez que vous la vaporisez sur tout votre passé, de manière qu'elle couvre tous les souvenirs négatifs, toutes les mauvaises expériences, et qu'elle s'y imprègne.
7. Imaginez que vous regardez comment votre passé semble désormais différent. Prenez conscience des sentiments positifs que vous inspirent toutes ces expériences. Ce qui vous perturbait auparavant est derrière vous et s'éloigne de minute en minute.
8. Pendant que vous vous sentez bien par rapport au passé, imaginez que vous regardez d'en haut votre avenir, que vous voyez une pluie de bonnes sensations s'abattre sur cet avenir et l'imprégnier des meilleurs états d'esprit possibles. Voyez votre avenir plus brillant que jamais auparavant.
9. Réintégrez lentement votre corps, en attendant avec excitation votre avenir rempli de merveilles – de nouvelles personnes, de nouvelles occasions et de nouvelles possibilités.

## Une liste de sous-modalités

Voici une liste de bon nombre des sous-modalités (caractéristiques) des images, des sons et des sensations qui distinguent vos pensées.

### Les sous-modalités visuelles (images, films)

- Association (on ne se voit pas sur l'image) ou dissociation (on se voit sur l'image)
- Localisation : à droite, à gauche, en haut, en bas
- Angle
- Nombre d'images
- Dimensions
- Distance
- Luminosité
- Couleur ou noir et blanc
- Avec ou sans bordure (quelle bordure ?) ou panoramique
- Deux ou trois dimensions
- Au point ou flou
- Forme : convexe, concave, autre forme particulière
- Mouvement : photo, diaporama, vidéo, film, boucle
- Style : photo, peinture, affiche, dessin, réalité

### Les sous-modalités auditives (sons, voix)

- Mono/stéréo
- Tonalité
- Qualités : volume, hauteur, tempo, rythme, inflexions, pauses, timbre

- Variations : boucle, fondu, déplacement, direction
- Interne ou externe
- Voix : de qui ? unique ou multiple ?
- Autre bruit de fond ?

## Les sous-modalités kinesthésiques (sensations)

- Vibration
- Pression
- Continu ou intermittent
- Intensité
- Poids
- Interne ou externe
- Localisation
- Forme
- Dimension
- Température
- Mouvement
- Texture

## Ressources

### Lectures recommandées

Bandler, Richard. *Un cerveau pour changer : la Programmation neuro-linguistique*, Pocket, Paris, 2008.

\_\_\_\_\_. *Magic in Action*, Meta Publications, Capitola, CA, 1985.

\_\_\_\_\_. *The Adventures of Anybody*, Meta Publications, Capitola, CA, 1993.

\_\_\_\_\_. *Time for a Change*, Meta Publications, Capitola, CA, 1993.

\_\_\_\_\_. *Obtenez la vie que vous voulez*, Éditions de l'Homme, Montréal, 2010.

\_\_\_\_\_. *Make Your Life Great*, HarperElement, London, 2010.

Bandler, Richard, Delozier, Judith, et John Grinder. *Patterns of the Hypnotic Techniques of Milton H. Erickson*, volume 2, Meta Publications, Capitola, CA, 1977.

Bandler, Richard, et John Grinder. *Frogs into Princes*, Real People Press, Capitola, CA, 1979.

\_\_\_\_\_. *Patterns of the Hypnotic Techniques of Milton H. Erickson*, volume 1, Meta Publications, Capitola, CA, 1975.

\_\_\_\_\_. *The Structure of Magic*, Meta Publications, Capitola, CA, 1975.

\_\_\_\_\_. *The Structure of Magic*, volume 2, Meta Publications, Capitola, CA, 1975.

\_\_\_\_\_. *Trance-formations*, Real People Press, Durango, CO, 1980.

Bandler, Richard, et Owen Fitzpatrick. *Conversations with Richard Bandler*, Health Communications, Inc., Deerfield Beach, FL, 2009.

Bandler, Richard, et John La Valle. *Persuasion Engineering*, Meta Publications, Capitola, CA, 1996.

Bandler, Richard, et Will McDonald. *An Insider's Guide to Submodalities*, Meta Publications, Capitola, CA, 1989.

Bandler, Richard, Roberti, Alessio, et Owen Fitzpatrick. *Choose Freedom : Why Some People Live Happily and Others Don't*.

Fitzpatrick, Owen. *Not Enough Hours : The Secret to Making Every Second Count*, Poolbeg Press, Ltd, Dublin, 2009.

Wilson, Robert Anton. *Prometheus Rising*, New Falcon Press, 1983.

\_\_\_\_\_. *Quantum Psychology*, New Falcon Press, 1990.

## **DVD et CD**

dler, Richard. DHE, CD, 2000.

\_\_\_\_\_. *The Art and Science of Nested Loops*, DVD, 2003.

\_\_\_\_\_. *Persuasion Engineering*, DVD, 2006.

\_\_\_\_\_. *Personal Enhancement Series*, CD, 2010.

La Valle, John. *NLP Practitioner Set*, CD, 2009.

Ces enregistrements et bien d'autres, hypnotiques ou tirés des séminaires de Richard, sont en vente à cette adresse :

[www.nlpstore.com](http://www.nlpstore.com).

Bandler, Richard. *Adventures in Neuro Hypnotic Repatterning*, ensemble DVD et vidéo PAL, 2002.

\_\_\_\_\_. *Thirty Years of NLP : How to Live a Happy Life*, ensemble DVD, 2003.

Ces produits et d'autres de Richard Bandler sont en vente par Matrix Essential Training Alliance, [www.meta-nlp.co.uk](http://www.meta-nlp.co.uk) ; courriel : [enquiries@meta-nlp.co.uk](mailto:enquiries@meta-nlp.co.uk) ; téléphone +44 (0)1749 871126 ; télécopieur +44 (0)1749 870714

Fitzpatrick, Owen. *Love in Your Life*, CD hypnotique, 2004.

\_\_\_\_\_. *Adventures in Charisma*, ensemble DVD, 2008.

\_\_\_\_\_. *Performance Boost*, CD hypnotique, 2011.

\_\_\_\_\_. *Confidence Boost*, CD hypnotique, 2011.

En vente par [www.nlp.ie](http://www.nlp.ie)

## **Sites Web**

[www.bandlervision.com](http://www.bandlervision.com)

[www.coach.tv](http://www.coach.tv)

[www.nlp.ie](http://www.nlp.ie)

[www.nlp.mobi](http://www.nlp.mobi)

[www.nlpcoach.com](http://www.nlpcoach.com)

[www.NLPIstitutes.com](http://www.NLPIstitutes.com)

[www.owenfitzpatrick.com](http://www.owenfitzpatrick.com)

[www.purenlp.com](http://www.purenlp.com)

[www.richardbandler.com](http://www.richardbandler.com)

[www.theultimateintroductiontonlp.com](http://www.theultimateintroductiontonlp.com)

# Société de programmation neurolinguistique<sup>MC</sup>

## Contrat de licence de Richard Bandler

La Société de programmation neurolinguistique<sup>MC</sup> a été établie en vue de contrôler la qualité des programmes, services et matériels de formation censés représenter le modèle de programmation neurolinguistique. Le sceau, qui symbolise la certification par la Société, est généralement affiché par les formateurs approuvés par la Société. Lorsque vous achetez des produits ou des séminaires, demandez à voir le sceau, qui sera votre garantie de qualité.

Souvent, les néophytes qui commencent leur apprentissage de la technologie redoutent les abus potentiels.

Pour vous protéger, vous et votre entourage, la Société exige désormais que les participants certifiés signent un contrat de licence garantissant qu'ils utiliseront la technologie avec le plus haut degré d'intégrité.

Ainsi, vous êtes assuré que toute la formation qui vous est dispensée est d'une qualité irréprochable, et que vos formateurs suivent l'évolution continue qui caractérise la Programmation neurolinguistique<sup>MC</sup> et l'Ingénierie conceptuelle du génie humain<sup>MC</sup>.

Pour lire la liste des recommandations :

- <http://www.NPInstitutes.com>
- <http://www.NLPTrainers.com>
- <http://www.NPLinks.com>

The Society of NLP  
NLP<sup>TM</sup> Seminars Group International  
PO Box 424, Hopatcong, NJ 07843, USA  
Téléphone : 1 (973) 770-3600

Site Web : [www.purenlp.com](http://www.purenlp.com)

Copyright 1994, The Society of NLP™ et Richard Bandler.

## Les auteurs

### Richard Bandler

Richard Bandler, Ph. D., est le cofondateur de la Programmation neurolinguistique, et le créateur de l'Ingénierie conceptuelle du génie humain<sup>MC</sup> et du Rematriçage neurohypnotique<sup>MC</sup>.

Depuis plus de 40 ans, Richard Bandler est l'un des contributeurs les plus importants dans le domaine de la transformation personnelle. Mathématicien, philosophe, enseignant, artiste et compositeur, il a créé une collection de livres et d'enregistrements vidéo et audio qui ont transformé à tout jamais le monde de la thérapie et de l'éducation.

Des centaines de milliers d'hommes et de femmes, dont beaucoup sont thérapeutes, ont étudié l'œuvre de Richard Bandler dans l'un de ses quelque 600 instituts à travers le monde.

Conférencier d'ouverture et animateur d'atelier très prisé, il a écrit une douzaine d'ouvrages, dont *Obtenez la vie que vous voulez* et *Les secrets de la communication*.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les ateliers et séminaires de Richard Bandler, rendez-vous sur ce site : [www.richardbandler.com](http://www.richardbandler.com).

### Alessio Roberti

Alessio Roberti, directeur international du coaching d'entreprise de la Society of NLP, la plus importante organisation de PNL au monde, étudie l'œuvre de Richard Bandler depuis plus de 20 ans. Il a aussi fréquenté la Harvard Business School et l'Oxford Business School.

Alessio, maître formateur de PNL agréé, a formé jusqu'à présent

plus de 60 000 participants. Il a travaillé auprès des présidents, de PDG, de cadres supérieurs et de propriétaires de certaines des plus grandes sociétés au monde, dans plusieurs industries.

Il est coauteur, avec Richard Bandler et Owen Fitzpatrick, du livre *Le choix de la liberté : Et si tout le monde avait droit au bonheur*, traduit en sept langues. Vous pouvez contacter Alessio à cette adresse : [www.coach.tv](http://www.coach.tv).

## Owen Fitzpatrick

Owen Fitzpatrick, psychologue et conférencier international, est coauteur de *Conversations with Richard Bandler* et du livre *Le choix de la liberté : Et si tout le monde avait droit au bonheur*, et l'auteur de *Not Enough Hours : The Secret to Making Every Second Count*.

Owen travaille également auprès de milliardaires et d'athlètes olympiques qu'il aide à se surpasser. Autorité en matière de charisme et de motivation, il est souvent appelé à prononcer des allocutions d'ouverture et à donner des formations en entreprise sur ces sujets.

En plus d'être titulaire d'une maîtrise en psychologie appliquée, Owen a étudié la négociation stratégique à la Harvard Business School ; il est psychothérapeute et hypnothérapeute. Cofondateur du Irish Institute of NLP, Owen est devenu, à l'âge de 23 ans, le plus jeune maître formateur en PNL agréé au monde.

Owen a voyagé dans une vingtaine de pays, de la Colombie au Japon, de l'Italie à la Thaïlande, pour enseigner à des hommes et à des femmes comment embellir leur vie et améliorer leurs affaires.

Vous trouverez plus d'information sur Owen à ces adresses : [www.owenfitzpatrick.com](http://www.owenfitzpatrick.com) ou [www.nlp.ie](http://www.nlp.ie).

## Remerciements

Le présent ouvrage n'aurait jamais vu le jour sans le concours exceptionnel des personnes suivantes, que nous remercions chaleureusement pour leur soutien, leurs suggestions et leurs efforts en vue de la publication du livre.

Merci d'abord à notre agent, Robert Kirby, pour son appui sans faille ; merci à lui d'avoir travaillé si fort et d'avoir cru en cet ouvrage. Robert est un vrai professionnel ; sa patience, sa perspicacité et ses conseils nous ont été des plus précieux.

Merci à l'équipe formidable de HarperCollins, plus particulièrement à Carole Tonkinson et à Victoria McGeown, pour nous avoir aidés et avoir cru en notre livre.

Merci enfin à tous nos collègues, aux participants à nos séminaires, au personnel de soutien et aux formateurs de la Société de programmation neurolinguistique des quatre coins du monde. Sans vous, ces séminaires qui transforment des vies n'existaient pas.

### De Richard

Je remercie ma femme, Glenda, pour son appui et surtout pour son sourire magique.

Merci aussi à mes clients des 40 dernières années, qui ont affronté les pires situations et qui m'ont tant appris.

Merci à John et à Kathleen La Valle, pour leur amitié, leur aide et leurs encouragements.

### D'Alessio

Je remercie Richard Bandler. Sa créativité et la générosité qu'il manifeste en partageant ses fabuleuses découvertes ont eu un effet incroyable sur ma vie et dans tout le domaine de la transformation personnelle.

Je dois beaucoup à John et à Kathleen La Valle, qui m'ont soutenu et encouragé, et qui se sont faits les champions de mon travail. Leurs commentaires ont contribué au développement de mes techniques de PNL et de coaching.

Merci à la codirectrice de l'École de formation en coaching PNL d'Italie, Antonella Rizzuto, dont le dévouement permet chaque année à plus de 10 000 personnes de prendre conscience de leur potentiel.

Merci aussi à Mattia Bernardini et à Alice Rifelli, dont la diligence et le professionnalisme rendent possible la publication d'ouvrages sur la transformation personnelle.

Enfin, je remercie les deux êtres les plus extraordinaires de ma vie, Cinzia et Damiamo, mon univers d'amour.

## D'Owen

Je remercie Marjorie et Brian Fitzpatrick, les parents les plus merveilleux que l'on puisse souhaiter avoir et les deux personnes que j'admire le plus au monde.

Merci à mes charmantes filleules, Lucy et Aoife, dont la beauté me réjouit chaque jour.

Merci à mes fidèles amis - Brian, Theresa, Cristina, Sandra, Gillian, Elena, Kate et Rob - pour leurs conseils et leur soutien.

Merci aussi à tous les formateurs et mentors que j'ai eus au fil des ans, plus particulièrement à John et à Kathleen La Valle qui m'ont si sagement conseillé. Ils ont tout simplement changé ma vie.

Enfin, j'exprime toute ma gratitude à Richard Bandler. Lorsque j'ai fait la rencontre de Richard durant mon adolescence, j'ai senti que son génie, ses conseils et sa foi en moi transformaient mon

monde. Je suis privilégié d'avoir dans ma vie un tel maître, un tel mentor et un ami aussi précieux.

# Table des matières

Introduction

## **Chapitre 1**

Un atelier avec le cocréateur de la PNL

## **Chapitre 2**

Une brève histoire de la PNL

## **Chapitre 3**

Comment se sentir bien

## **Chapitre 4**

Comment devenir un communicateur hors pair

## **Chapitre 5**

Comment se créer une vie merveilleuse

## **Chapitre 6**

Après l'atelier

## **Chapitre 7**

Le journal de Joe

## **Chapitre 8**

Les techniques utilisées dans cet ouvrage

Se débarrasser des mauvais souvenirs

Déclencher une sensation agréable grâce à la technique de l'ancrage

Amplifier les sensations agréables

Éliminer les sensations désagréables

Le pouvoir de l'harmonisation : communication non verbale

Les questions du métamodèle

Créer un avenir meilleur

Une liste de sous-modalités

Ressources

Lectures recommandées

DVD et CD

Sites Web

Société de programmation neurolinguistique<sup>MC</sup>

Les auteurs

Remerciements

Infographie : Chantal Landry  
Correction : Anne-Marie Théorêt et Caroline Hugny  
ePub : [claudebergeron.com](http://claudebergeron.com)

**DISTRIBUTEUR EXCLUSIF :**

**Pour le Canada et les États-Unis :**

MESSAGERIES ADP\*  
2315, rue de la Province  
Longueuil, Québec J4G 1G4  
Téléphone : 450 640-1237  
Télécopieur : 450 674-6237  
Internet : [www.messageries-adp.com](http://www.messageries-adp.com)  
\* filiale du Groupe Sogides inc.,  
filiale de Quebecor Media inc.

**Pour la France et les autres pays :**

INTERFORUM editis  
Immeuble Paryseine, 3, Allée de la Seine  
94854 Ivry CEDEX  
Téléphone : 33 (0) 1 49 59 11 56/91  
Télécopieur : 33 (0) 1 49 59 11 33  
Service commandes France Métropolitaine  
Téléphone : 33 (0) 2 38 32 71 00  
Télécopieur : 33 (0) 2 38 32 71 28  
Internet : [www.interforum.fr](http://www.interforum.fr)  
Service commandes Export – DOM-TOM  
Télécopieur : 33 (0) 2 38 32 78 86  
Internet : [www.interforum.fr](http://www.interforum.fr)  
Courriel : [cdes-export@interforum.fr](mailto:cdes-export@interforum.fr)

**Pour la Suisse :**

INTERFORUM editis SUISSE  
Case postale 69 – CH 1701 Fribourg – Suisse  
Téléphone : 41 (0) 26 460 80 60  
Télécopieur : 41 (0) 26 460 80 68  
Internet : [www.interforumsuisse.ch](http://www.interforumsuisse.ch)  
Courriel : [office@interforumsuisse.ch](mailto:office@interforumsuisse.ch)  
Distributeur : OLF S.A.  
ZI. 3, Corminboeuf  
Case postale 1061 – CH 1701 Fribourg – Suisse  
Commandes :  
Téléphone : 41 (0) 26 467 53 33  
Télécopieur : 41 (0) 26 467 54 66  
Internet : [www.olf.ch](http://www.olf.ch)  
Courriel : [information@olf.ch](mailto:information@olf.ch)

**Pour la Belgique et le Luxembourg :**

INTERFORUM BENELUX S.A.  
Fond Jean-Pâques, 6  
B-1348 Louvain-La-Neuve  
Téléphone : 32 (0) 10 42 03 20  
Télécopieur : 32 (0) 10 41 20 24  
Internet : [www.interforum.be](http://www.interforum.be)  
Courriel : [info@interforum.be](mailto:info@interforum.be)

2-14

© 2013, Richard Bandler, Alessio Roberti, Owen Fitzpatrick pour le texte

Traduction française :

© 2014, Les Éditions de l'Homme,  
division du Groupe Sogides inc.,  
filiale de Quebecor Media inc.  
(Montréal, Québec)

Tous droits réservés

L'ouvrage original a été publié par HarperCollins Publishers

sous le titre *The Ultimate Introduction to NLP*

Dépôt légal : 2013  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-7619-4063-4

Gouvernement du Québec – Programme de crédit d'impôt pour l'édition de livres – Gestion SODEC – [www.sodec.gouv.qc.ca](http://www.sodec.gouv.qc.ca)

L'Éditeur bénéficie du soutien de la Société de développement des entreprises culturelles du Québec pour son programme d'édition.



Conseil des Arts  
du Canada

Canada Council  
for the Arts

Nous remercions le Conseil des Arts du Canada de l'aide accordée à notre programme de publication.

Nous remercions le gouvernement du Canada de son soutien financier pour nos activités de traduction dans le cadre du Programme national de traduction pour l'édition du livre.

Nous reconnaissons l'aide financière du gouvernement du Canada par l'entremise du Fonds du livre du Canada pour nos activités d'édition.

## VOUS AIMERIEZ TRANSFORMER VOTRE VIE

et renouer avec le succès, mais les lectures fastidieuses et la théorie vous ennuient ? Ce livre est conçu pour vous ! Pour la première fois, Richard Bandler vous convie à son cours d'initiation à la programmation neurolinguistique (PNL). Entrez dans la peau d'un des participants et apprenez à maîtriser les concepts de la PNL en action. Cet atelier « prêt à emporter » fournit des outils concrets et puissants pour surmonter vos peurs, vaincre la dépression, quitter vos vieilles habitudes et vous libérer du stress et de l'anxiété. En changeant votre façon de penser, vous vous sentirez plus heureux, communiquerez plus efficacement et saurez déployer de nouvelles stratégies pour atteindre vos buts. Laissez-vous guider par les techniques claires et les enseignements inspirants de Richard Bandler. Vous y puiserez l'élan nécessaire pour remettre votre vie en mouvement et vous rapprocher enfin de l'existence dont vous rêvez.

**RICHARD BANDLER**, cocréateur de la PNL avec John Grinder, a aussi conçu les techniques de l'Ingénierie conceptuelle du génie humain et du Rematrisage neuro hypnotique. Conférencier de renom et auteur de best-sellers, il est une référence mondiale dans le domaine du développement personnel.

**OWEN FITZPATRICK** est psychologue, hypnothérapeute, conférencier et auteur. Il intervient auprès de clientèles diverses – dont des millionnaires et des athlètes olympiques – pour les amener à se surpasser.

**ALESSIO ROBERTI** est maître formateur agréé de PNL. Il est aussi directeur international du coaching d'entreprise pour la Society of NLP, la plus importante organisation de PNL au monde.