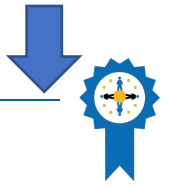


Les métamodèles

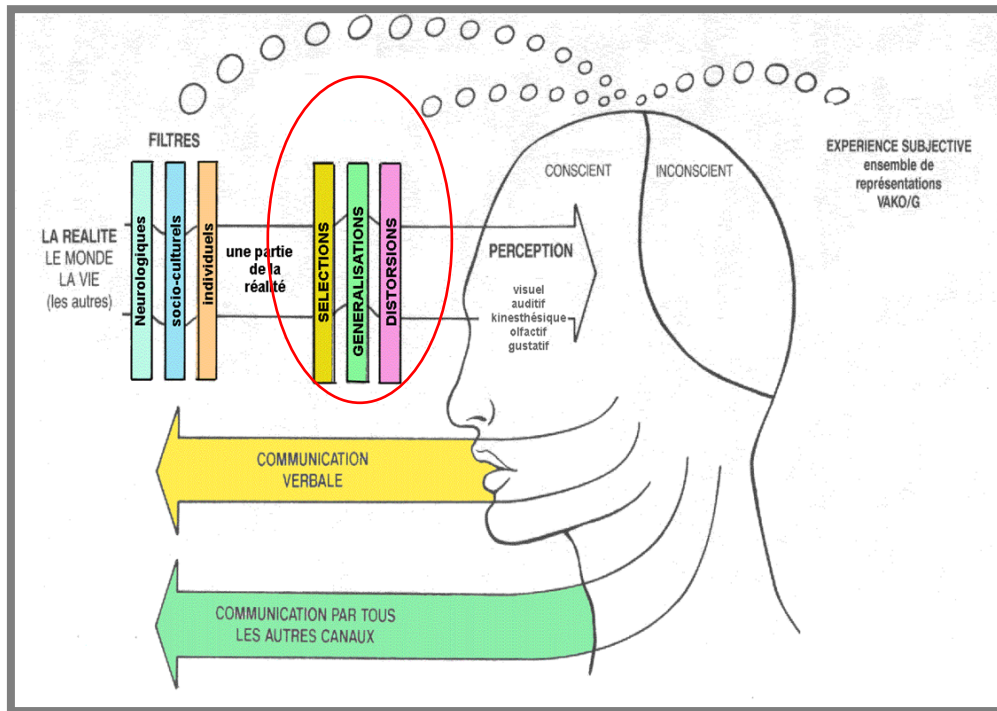


Table des matières

1	<i>Les métamodèles linguistiques</i>	2
1.1	Quelques exemples de biais de communication.....	2
1.2	Les omissions.....	3
1.3	Les généralisations	3
1.4	Les distorsions	4
2	<i>Les erreurs d'interprétation à l'origine des conflits</i>	4
2.1	Exercice 1)	4
2.2	Exercice 2)	5
2.3	Exercice 3)	5
2.4	Exercice 4)	7
2.5	Solutions des exercices 1, 2, 3 et 4	8



1 Les métamodèles linguistiques



- Représentation linguistique d'une expérience
- Trois mécanismes : **omissions**, **généralisations** et **distorsion**
- Poser des questions pour découvrir et faire découvrir la carte du monde de l'autre et mieux communiquer

1.1 Quelques exemples de biais de communication

- Je veux vous dire et communiquer une chose importante.
- Ils pensent que nous avons un gros problème.
- Je sais que vous n'allez pas aimer ce que je vais vous dire, mais franchement, vous n'êtes jamais silencieux, toujours en retard.
- Vous avez du mal à suivre les règles.
- Je ne suis pas d'accord.
- D'ailleurs, on pense que vous ne nous aimez pas beaucoup.
- Je suis sûr que vous venez de comprendre ce que je suis en train de faire.

Quelles questions, pouvez-vous poser et dans quel but ?



<https://creativecommons.org>



1.2 Les omissions

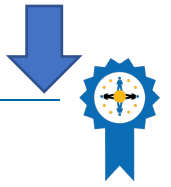
Je vais faire face	à quoi ? à qui ?
Je pars	où ? quand ?
Je suis incapable	de faire quoi ?
Je ne suis pas d'accord	sur quoi ? avec qui ?
C'est important	qu'est-ce qui est important ?
Ne fais pas ça	qu'est-ce que je ne dois pas faire ?
On pense que...	qui pense que... ?
Les autres ne me regardent pas	qui ne te regarde pas ?
C'est une meilleure idée	meilleure que quoi ? Par rapport à quoi ?
Il est plus à l'aise	plus à l'aise que qui, que quand ?
Elle se débrouille pour m'embêter	Comment est-ce qu'elle t'embête ?
Quand il me parle, il me blesse tout le temps	Comment précisément te blesse-t-il ?
Personne ne m'aime	vraiment personne ?



1.3 Les généralisations

Il ne m'écoute jamais	jamais de ta vie il ne t'a écouté ? te souviens-tu d'une fois où il t'a écouté ?
Je dois rester auprès d'elle	que se passerait-il si tu partais ? (mise à jour des conséquences qu'il attend et / ou qu'il redoute). qu'est-ce qui t'empêche de partir ? (mise à jour de la cause, de la croyance, de l'obstacle).
Je ne peux pas accepter ce poste	qu'est-ce qui t'en empêche ?
Je ne sais pas parler en public (cause ou obstacle perçu)	Que se passerait-il si tu l'acceptais ?
Notre communication est décevante	comment voudrais-tu mieux communiquer avec lui ?
J'ai du mal à prendre des décisions	comment voudrais-tu décider ? de quoi as-tu besoin pour décider plus facilement ?
Il n'y a pas de chaleur dans ce groupe	qui n'est pas chaleureux avec toi ? Remplacer la nominalisation par le verbe correspondant permet de défiger
Les japonais sont des fourmis	Qui dit cela ?
L'argent ne fait pas le bonheur	C'est vraiment ton avis ?





1.4 Les distorsions

Tu manges du chocolat car tu as faim	En quoi la faim et le fait de manger du chocolat sont-ils reliés ?
Il ne parle pas, il est insatisfait	En quoi le fait de ne pas parler prouve qu'il est insatisfait ? Te souviens-tu de quelqu'un d'insatisfait qui parle ? Ne l'as-tu pas déjà vu satisfait et silencieux ?
Je sais que tu vas aimer ma copine.	Sur quoi te bases-tu pour savoir que je vais l'aimer ? Comment le sais-tu ?
Je sens bien que vous êtes intéressé par le métamodèle.	Comment peux-tu le savoir ? Comment arrives-tu à cette conclusion ?



2 Les erreurs d'interprétation à l'origine des conflits

Extrait du livre 50 exercices pour résoudre les conflits sans violence, pages 52 à 56, Christophe Carré, éditions Eyrolles

2.1 Exercice 1)

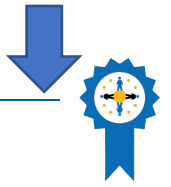
Associez les définitions avec la bonne description.



A) Généralisations	1) Processus par lequel nous ne retenons que certaines informations et en excluons d'autres malgré le brouhaha de la discothèque, je n'entends que la voix de la personne que j'aime.
B) Sélection ou omissions	2) Processus qui nous permet de percevoir et de transformer la réalité pour lui donner un sens : elle ne m'a pas regardé, donc elle ne m'aime pas.
C) Distorsion	3) Processus qui nous permet de déduire un mécanisme ou un fonctionnement général, une apparente vérité universelle à partir d'une simple expérience personnelle : avec les femmes je n'ai jamais de chance.



<https://creativecommons.org>



2.2 Exercice 2)

Selon vous, quel est le processus prédominant qui pourrait être à l'origine d'un conflit dans les exemples suivants ?

Affirmations	Généralisation	Sélection/omissions	Distorsion
1. « c'est toujours pareil, vous ne m'écoutez jamais. »			
2. « inutile de faire des commentaires. J'ai bien compris où vous vouliez en venir. »			
3. « dans cette boîte, tout le monde m'en veut »			
4. « il serait préférable que vous demandiez votre mutation »			
5. « tu ris, donc tu te moques de moi »			
6. « il faut que nous parlions tous les deux »			
7. « tous les conflits sont des problèmes de communication »			
8. « je me sens dévalorisé »			
9. « vous n'avez pas idée du mal que vous pouvez me faire, sinon vous vous comporteriez autrement »			

Si vous avez au moins 8 réponses correctes, vous avez parfaitement saisi les processus humains de traitement de l'information. Si vous avez moins de 8 réponses correctes, vous n'avez pas totalement compris ces processus. Poursuivez vos observations dans le domaine afin d'affiner vos connaissances.

2.3 Exercice 3)

A vous de jouer, sur la base des exemples ci-après, essayez de formuler les questions adéquates.

OMISSION	
« on m'a dit que »	
« je suis en colère »	
« je pars »	
« Ça, c'est son problème »	
« c'est à eux »	



<https://creativecommons.org>

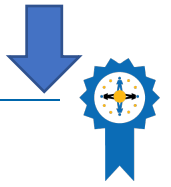


« passe-moi le truc »	
« pierre m'a blessé »	
« je regrette ma décision »	
« j'ai une grande colère »	
« il est plus petit »	
GENERALISATION	
« tout le monde me déteste »	
« je n'ai jamais de chance »	
« tu ne t'exuses jamais »	
« personne n'a jamais rien fait »	
DISTORTION	
« t'es bien coiffée aujourd'hui »	
« ne me parle plus sur ce ton sinon tu vas m'énerver »	
« je sais que ça t'embête »	
« il ne m'aime pas »	
« les hollandais sont radins »	

Tous ces filtres sont ensuite traités par notre cerveau et nous rendent une perception subjective (ou subjectivité humaine).



<https://creativecommons.org>

**Désamorçage****2.4 Exercice 4)**

Trouvez, la ou les questions qui pourraient permettre de désamorcer les processus décrits dans l'exercice précédent.

« c'est toujours pareil, vous ne m'écoutez jamais. »	
« inutile de faire des commentaires. J'ai bien compris où vous vouliez en venir. »	
« dans cette boîte, tout le monde m'en veut »	
« il serait préférable que vous demandiez votre mutation »	
« tu ris, donc tu te moques de moi »	
« il faut que nous parlions tous les deux »	
« tous les conflits sont des problèmes de communication »	
« je me sens dévalorisé »	
« vous n'avez pas idée du mal que vous pouvez me faire, sinon vous vous comporteriez autrement »	



2.5 Solutions des exercices 1, 2, 3 et 4

Solutions exercice 1)

A3, B1, C2

Solutions exercice 2)

1 généralisation, 2 distorsion, 3 généralisation, 4 omission, 5 distorsion, 6 omission, 7 généralisation, 8 omission, 9 distorsion

Solutions exercice 3)

Voir les exemples en pages 3 et 4

Solutions exercices 4)

Réponses possibles

« c'est toujours pareil, vous ne m'écoutez jamais. »	Ne vous écoute-t-on vraiment jamais ? N'y a-t-il pas un moment où vous vous êtes senti entendu ? Je vous écoute !
« inutile de faire des commentaires. J'ai bien compris où vous vouliez en venir. »	Êtes-vous sûr et certain de comprendre quelles sont mes intentions ? Sur quoi vous basez vous pour affirmer cela ?
« dans cette boîte, tout le monde m'en veut »	Vous pensez que pas une seule personne de cette entreprise n'a de l'estime ou de la reconnaissance pour vous ? C'est bien cela ?
« il serait préférable que vous demandiez votre mutation »	Préférable à quoi ? Quelles sont les autres solutions ?
« tu ris, donc tu te moques de moi »	Rire signifie-t-il que l'on se moque de vous ? Qu'est-ce qui vous permet de tirer cette conclusion ? Vous voulez dire que vous riez, vous vous moquez toujours de quelqu'un ?
« il faut que nous parlions tous les deux »	Parler d'accord et de quoi concrètement ?
« tous les conflits sont des problèmes de communication »	Vraiment tous ? N'y a-t-il pas des conflits qui peuvent relever d'autre chose ?
« je me sens dévalorisé »	Pour quelles raisons ? Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?
« vous n'avez pas idée du mal que vous pouvez me faire, sinon vous vous comporteriez autrement »	Comment le savez-vous ? Qu'est-ce qui vous fait penser que je devrais me comporter différemment ?



<https://creativecommons.org>