

## La calibration, une intervention de la PNL utile en soins infirmiers

Margot Phaneuf, inf., Ph.D.  
Septembre 2012

**Il y a une interaction réciproque puissante entre le corps, la pensée et les émotions. Ainsi, ce qui se passe au niveau de l'esprit se répercute en contrepartie sur le physique de la personne. Les manifestations comportementales sont donc très révélatrices de ce qui se vit à l'intérieur.**

L'approche de la PNL, imprégnée de pragmatisme et de créativité, s'est développée à partir des années 1970 sous les auspices de Grinder et Bandler. Elle réunit des stratégies appartenant à plusieurs autres approches connues et est, en conséquence, riche de plusieurs techniques d'intervention visant à favoriser le changement et l'épanouissement personnel, de même qu'une communication plus saine entre les interlocuteurs. La valeur pratique de cette approche centrée sur l'expérience peut inspirer l'infirmière pour trouver des moyens utiles d'aider les personnes dont elle s'occupe.<sup>1</sup>



Certaines interventions relèvent de la linguistique, par exemple l'attention aux distorsions cognitives exprimées par le langage de la personne sous forme de généralisations, de minimalisations du positif et de maximisations du négatif, ou encore sous forme d'incitations tyranniques à agir telles que les « Je dois, » et les « Il faut ». La PNL met en évidence que la représentation langagière de certaines situations est générée par une représentation mentale complexe, où s'affrontent des émotions de peur, d'anxiété, de crainte de ne pas être aimée, de perte d'estime de soi, etc. D'autres stratégies, comme la synchronisation ou le recadrage, se rapportent plutôt à la modélisation de l'agir visant l'adoption, par mimétisme, de comportements plus adaptés et générateurs de réussite.

La PNL est porteuse d'une certaine manière de voir le monde et la vie, d'une éthique orientée vers l'autonomie de la personne et une façon saine et équilibrée de communiquer. L'exploration des représentations sensorielles générées par ce qui entoure le sujet, par son expérience du monde sensible, est l'une des voies préférentielles de cette approche. Ses différents auteurs ont développé au cours des années plus récentes de

---

<sup>1</sup>. Image :

nombreuses modalités d'intervention qui confèrent précision et efficacité à l'intervenante.

## Le langage du corps

Pour appliquer la PNL, l'infirmière doit porter une attention marquée aux manifestations comportementales de la personne, c'est-à-dire au langage de son apparence extérieure à saisir ses représentations intérieures, car ces aspects externes traduisent ce qui se passe dans son<sup>2</sup> forum intérieur. Cet accent mis sur les comportements vient renforcer l'importance de l'observation et de la communication au cours des rencontres avec un

**En PNL tout commence par les sens.**

**D'abord savoir écouter, première habileté nécessaire à toute communication.** Écouter suppose une bonne qualité d'attention à l'autre. Malheureusement, même chez les soignants avertis, on observe souvent une certaine inattention, préoccupés qu'ils sont par la réponse à fournir à la personne. Au contraire, il faut être à l'affût de ce qu'elle exprime par le langage de son corps.

**Percevoir l'image d'ensemble.** La personne apparaît dans un ensemble réunissant une foule de détails, mais ce qui frappe d'abord est l'impression générale qu'elle nous transmet : par exemple, elle a l'air abattue ou fermée et méfiante. Une fois cette perception globale saisie, la soignante peut s'intéresser aux détails.

**Observer l'expression faciale.** La figure est un miroir aux émotions qui se manifestent par la tension des traits, (les muscles crispés ou détendus lui confèrent une expression de dureté, de fatigue ou de détente), par le sourire ou par un front soucieux. Image.<sup>3</sup>

**Saisir l'expression des yeux.** Les yeux nous renseignent sur l'état d'esprit de la personne qu'ils manifestent sérénité, douleur, tristesse, peur ou anxiété. Les sourcils froncés expriment la tension, ou même la colère. Toutefois, en PNL, on peut aller beaucoup plus loin dans l'observation des yeux, par la calibration qui est un processus de repérage des indicateurs oculaires permettant de saisir et d'analyser les représentations internes que la personne se fait du réel qui l'entoure.



**Noter l'expression de la bouche.** La bouche et la partie basse du visage est très révélatrice de ce que vit la personne intérieurement. Les lèvres crispées peuvent indiquer la gêne, le stress ou la douleur physique. Un léger tremblement des lèvres montrent son émotion positive ou négative. Le sourire indique la détente et le plaisir, mais s'il s'accompagne d'un regard dur, il indique plutôt le sarcasme. L'aidante doit apprendre à lire le visage de ses clients.

<sup>2</sup> . For : forum intérieur. Fors – tout est perdu fors l'honneur (excepté)

<sup>3</sup> . Catherine Cudicio (2010) La PNL, Paris, Eyrolles :

<http://multimedia.fnac.com/multimedia/editorial/pdf/9782212546194.pdf>

**Bien écouter la voix.** La voix est révélatrice de son état d'esprit. Une voix forte et gutturale traduit l'esprit de décision de la personne, ou son exaspération. Par ailleurs, une voix tremblante est plutôt le signe de l'indécision, de la gêne et du stress.

**Repérer la respiration.** La respiration, souffle de vie, est un indicateur précieux de l'état d'esprit de la personne. Lorsqu'elle se fait rapide et saccadée, mobilisant surtout le thorax, elle traduit la tension, l'anxiété, la douleur et la peur. Lente et calme, se manifestant par un soulèvement de l'abdomen, elle indique la détente ou la volonté de contrôle de la situation. La technique de synchronisation propre à la PNL permet d'agir sur la respiration de la personne que l'infirmière veut aider.



**Remarquer le port du torse.** La personne confiante en elle-même arbore un torse droit, tonique, parfois même bombé, qui lui confère une expression de force, alors que celle qui est triste et défaitiste

présente un torse un peu rentré, aux épaules tombantes. Les personnes qui manquent de confiance en elles présentent souvent des épaules basses, dans une attitude un peu voutée, la tête penchée vers l'avant,

La calibration est l'étude du rapport entre le comportement externe et ce que vit intérieurement la personne.

**Prendre connaissance de la position et du mouvement des membres.** Les membres expriment aussi à leur façon comment la personne se sent ou réagit. Le tremblement des mains est révélateur d'un état de stress, alors que les bras croisés dans une attitude de protection peuvent traduire sa fermeture à l'intervention de la soignante. Cependant, si la personne semble plus ouverte à communiquer, ses bras croisés et la détente du reste de son corps peuvent alors exprimer la décontraction chez un sujet qui se sent à l'aise, alors que la personne qui gesticule beaucoup peut être anxieuse et agitée. La position des jambes est aussi révélatrice. Les jambes croisées de manière serrée traduisent la nervosité et même l'anxiété, et des mouvements répétés des jambes sont souvent symptomatiques du stress ou de l'envie de quitter la situation. Cependant, l'inclinaison du torse vers l'arrière dans une position de confort, indique plutôt une volonté de détente.

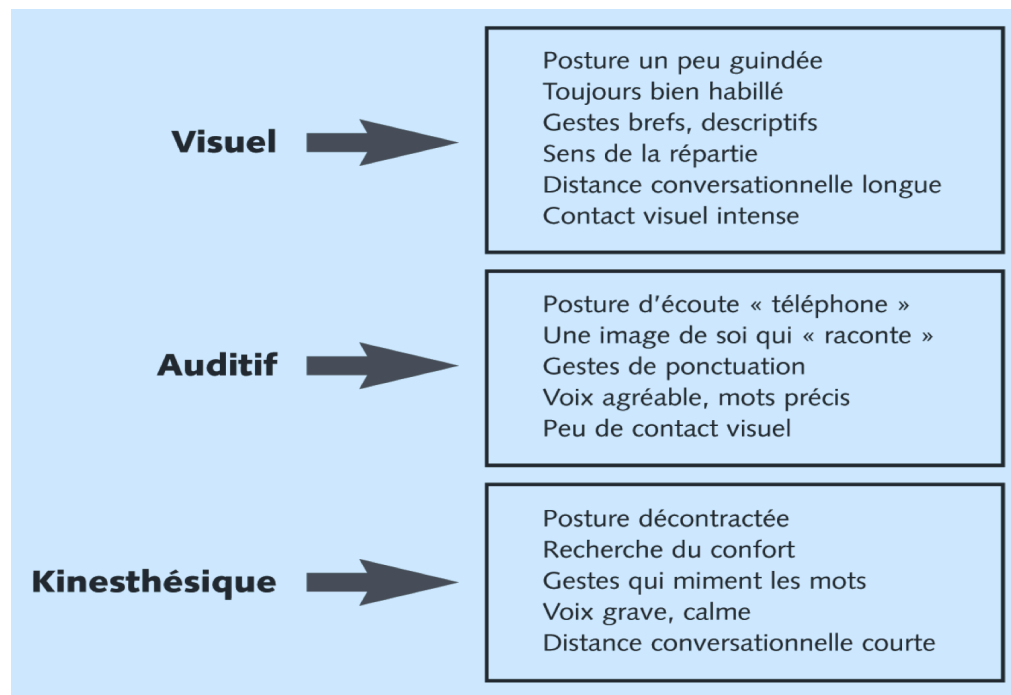
**Remarquer les changements dans les manifestations comportementales.** Non seulement les comportements sont indicateurs des états intérieurs de la personne, mais

aussi les changements que l'on peut remarquer dans ces comportements en cours de rencontre.<sup>4</sup>

## La calibration

La calibration est une observation et une adaptation que nous faisons naturellement de manière inconsciente lorsque nous nous accordons aux comportements des personnes avec lesquelles nous sommes en contact afin d'établir une communication plus appropriée. C'est un processus qui demande une attention fine à la conduite de l'autre et qui permet d'établir des liens momentanés entre certaines manifestations comportementales et les représentations sensorielles internes suscitées par l'expérience subjective de la personne (agitation, calme ou transpiration). Les mimiques, les mouvements oculaires, la posture et la respiration traduisent ce qui est vécu de l'intérieur. Cependant les comportements externes ne sont pas des indicateurs infaillibles et ils ne peuvent être généralisés, car chaque personne est unique, Ainsi, à partir de la manière d'être d'un sujet, on ne peut pas extrapoler des considérations générales pour d'autres sujets. **Tableau <sup>5</sup> Exemple d'observation selon les différents modes sensoriels.**

**La calibration nous indique par quelle porte d'accès mieux rejoindre la personne dans son expérience. Est-ce par la voie visuelle, auditive ou kinesthésique?**



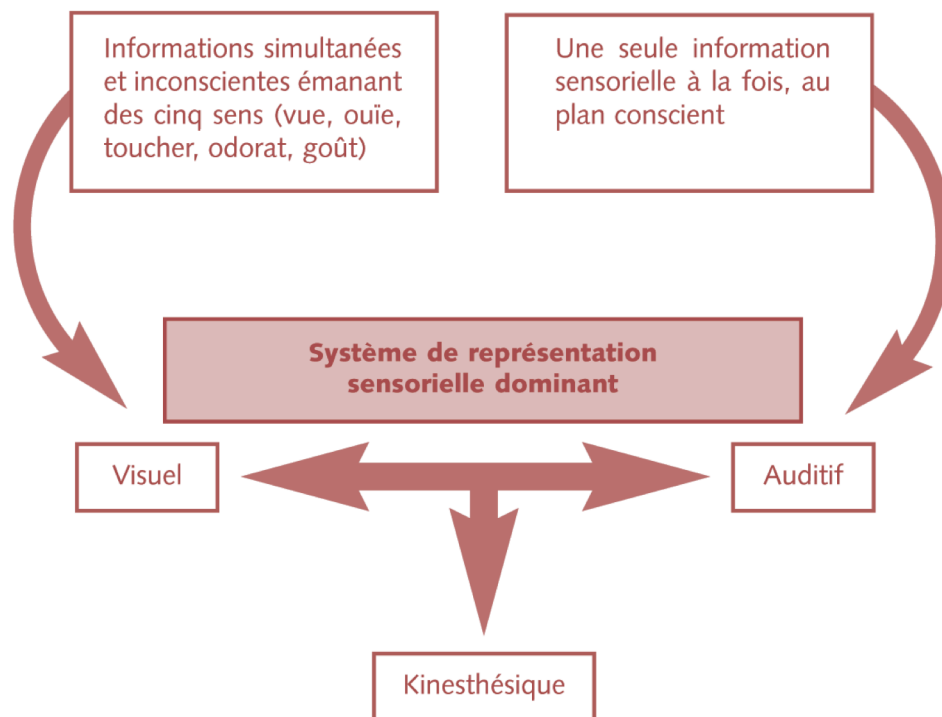
<sup>4</sup> . Image : [What-is-NLP-Page-Photo-Colo](#)

<sup>5</sup> . Catherine Cudicio (2010) La PNL, Paris, Eyrolles :

<http://multimedia.fnac.com/multimedia/editorial/pdf/9782212546194.pdf>

Dans ce processus de repérage des représentations internes extériorisées par les comportements se trouvent les « clés oculaires » qui sont particulièrement révélatrices. Elles permettent le décodage d'informations traduites au niveau des yeux mais qui concernent non seulement le visuel, mais aussi l'auditif et le kinesthésique. Le tableau 3 qui précède décrit globalement les attitudes des personnes pour les trois systèmes perceptuels les plus importants.

Grinder et Bandler avaient remarqué que certains micromouvements de la physionomie, comme les mouvements des yeux, traduisaient certains états psychosensoriels de la personne et surtout certains de ses systèmes de représentation. Calibrer signifie observer certains signes externes repérables et les associer à un état interne de l'individu. C'est comme nous



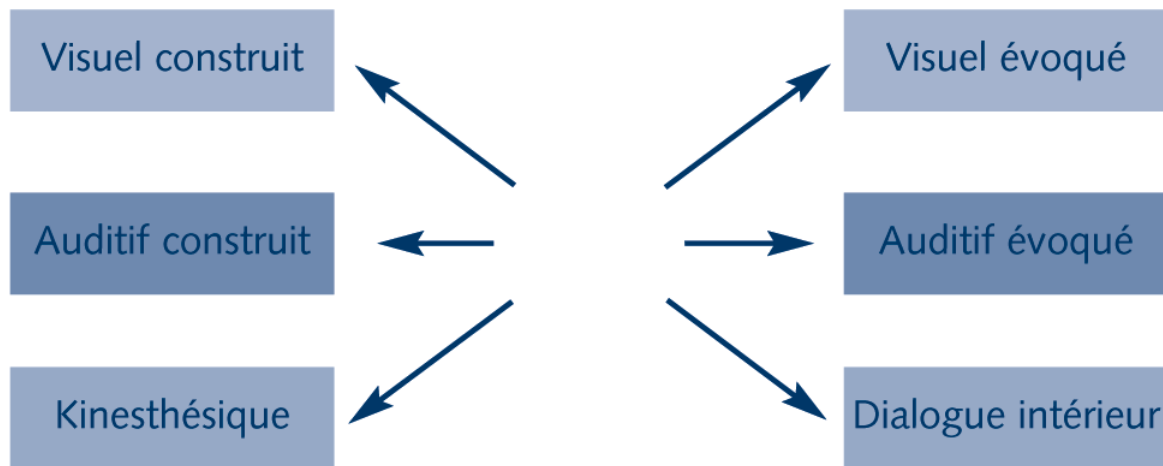
l'avons vu, l'observation des mimiques et des gestes nous renseigne, mais l'attention aux mouvements oculaires, par exemple au moment d'une question, est particulièrement révélatrice, car les mouvements des yeux sont en corrélation avec les façons de penser : ils sont souvent rapides et l'observateur doit avoir l'œil exercé. Chacun possède un système de représentation sensorielle dominant, soit visuel, auditif ou kinesthésique et l'observation permet d'identifier la dominante. Les mouvements des yeux, qui sont les signes externes servant d'indicateurs reposent sur le système VAKO/G (visuel, auditif, kinesthésique, olfactif et gustatif. Tableau<sup>6</sup>

<sup>6</sup>. Catherine Cudicio (2010) La PNL, Paris, Eyrolles  
<http://multimedia.fnac.com/multimedia/editorial/pdf/9782212546194.pdf>

## Particularités des diverses positions oculaires

L'état particulier que nous vivons à l'intérieur se manifeste dans notre comportement extérieur, mais qui plus est, lorsque nous revivons le souvenir d'une expérience passée, une partie des émotions et des impressions éprouvées refait surface et peut se manifester dans le comportement extérieur. En PNL, pour le décodage des signes externes des états intérieurs, la position du regard fait foi de tout.

Si le regard de la personne qui nous fait face se porte à droite vers le haut, il s'agit du **visuel remémoré V<sup>r</sup>**, c'est-à-dire qu'elle cherche dans sa mémoire une image déjà vue, de quelque chose de réel ; s'il se porte vers la gauche, il s'agit du **visuel construit V<sup>c</sup>**, c'est-à-dire d'images qui n'ont jamais existé, de représentations imaginaires qu'elle est à se former. Lorsque le regard est au centre, mais dans le vague, il dénote une réflexion où intervient une image remémorée ou construite. Si l'œil est au milieu de la fente palpébrale, mais tourné vers la droite, la personne recherche le souvenir d'un son, d'une parole, d'une musique déjà entendue, c'est l'**auditif remémoré A<sup>r</sup>** et si, le regard se pose vers la gauche, on peut en déduire qu'elle cherche des sons imaginés, c'est l'**auditif construit A<sup>c</sup>**. Mais par ailleurs, si son regard se porte vers le bas et vers la gauche, elle tente de se rappeler des **sensations kinesthésiques K** (incluant l'odorat et le goût). Si ses yeux baissés se tournent vers la droite, elle entretient un dialogue intérieur. C'est l'**auditif logique A<sup>l</sup>** qui intervient. Le tableau 5 vient l'illustrer.<sup>7</sup>



## Des questions indicatives du canal préférentiel

<sup>7</sup>. Catherine Cudicio (2010) La PNL, Paris, Eyrolles  
<http://multimedia.fnac.com/multimedia/editorial/pdf/9782212546194.pdf>

Afin de mieux saisir ce qui se passe chez la personne au niveau intérieur, à partir de la calibration, l'infirmière peut poser certaines questions éclairantes qui lui permettront de comprendre quel canal préférentiel est utilisé et en retour à quel canal recourir pour intervenir. Image <sup>8</sup>

- Quelle est la couleur de votre chemisier préféré ?
- Quelle est cette musique (ou ce bruit) que nous entendons ?
- Quel mets avez-vous mangé ce matin au petit déjeuner ?
- Que voyez-vous dans le moment par la fenêtre ?
- Êtes-vous déjà allé visiter Paris ?
- De quelle couleur est votre veston aujourd'hui ?
- Comment faites-vous pour vous détendre, vous reposer ?
- Étiez-vous confortable hier au cinéma ?
- Les parfums et les odeurs sont très évocateurs de souvenir. L'odeur de quel plat de votre enfance vous revient avec plaisir ?
- Dans une conversation, y a-t-il des mots qui vous horripilent ?
- Que vous provoque le toucher du velours ou de la fourrure ?
- Pouvez-vous réciter mentalement un bout d'une fable ou quelques vers ?
- De quelle couleur est la pièce dans laquelle nous nous trouvons ?
- Voici quelques bonbons, que goûtent-ils ?
- Vous rappelez-vous le meilleur plat que vous ayez goûté ?
- Que vous rappelez-vous de la Tour Eiffel ?
- Quel est votre morceau de musique préféré ? En quoi vous charme-t-il ?



Les observations faites au moment de ces questions sont la plupart du temps valables, sauf pour quelques exceptions, entre autres pour les gauchers où les repères peuvent être inversés de droite à gauche. Cependant, pour une même réaction à une question, le gaucher porte chaque fois son regard suivant sa façon propre, dans une même direction. Ce qui rend ce processus beaucoup moins certain pour ce type de clientèle.

Il faut aussi ajouter qu'une même réaction peut entraîner plusieurs mouvements oculaires différents, par exemple, d'abord vers la gauche pour repérer une image du passé

---

<sup>8</sup>. Image : [programmation neurolinguistique](#)



(remémorée), puis vers la droite pour se représenter la situation actuelle (image construite). La comparaison de ces images peut ensuite mener à un dialogue intérieur qui se traduit par un regard en bas vers la droite, puis à une sensation de bien être qui se manifeste par un



regard en bas à gauche (sensation kinesthésique). La familiarisation avec la calibration permet une connaissance intéressante des réactions de la personne, un peu comme si on la regardait penser, mais malheureusement, la calibration n'est pas infaillible.

### **Expériences externes qui suscitent des représentations internes**

Les expériences que nous vivons peuvent être internes, c'est-à-dire qu'elles se passent dans notre monde intérieur de pensées. Les images visuelles construites servent souvent de conducteur pour les représentations remémorées et pour les représentations

kinesthésiques et émotives. ( Ex : V<sup>c</sup>, V<sup>i</sup> et K). Il en est ainsi, si j'entends une chanson qui m'amène à revoir l'image de ma mère qui me berçait et à entendre sa voix. Ou encore, si en mangeant des épinards, je me revois enfant, alors que ma mère me forçait à en manger et que j'en ressentais du dégoût (K).<sup>9</sup> Ces images construites à partir du réel sont évocatrices d'images du passé.

### **Les expressions qui traduisent nos représentations internes**

Des façons particulières de s'exprimer sont d'ailleurs caractéristiques de chacun des systèmes sensoriels. Le tableau qui suit en fournit une liste utile au repérage du mode sensoriel utilisé ou à employer avec la personne afin de mieux la rejoindre dans son expérience personnelle.<sup>10</sup>

Visuel	Auditif	Kinesthésique
Voyons les choses sous un jour plus heureux. C'est ce qui vient en priorité. Des idées brumeuses. Des idées noires. Avoir les idées claires.	Avoir l'oreille Avoir la langue bien pendue Bien entendu... Battre le rappel. Mâcher ses mots. A tue tête.	Mettre la main à la pâte. Main dans la main. Baisser les bras. Tenir bon. J'ai l'impression de tout porter sur mes épaules.

<sup>9</sup> . Image :

<sup>10</sup> . Tournures prédictives des divers systèmes sensoriels. Adapté de :

[http://www.violaine.net/developpement/developpement\\_personnel/anthony\\_robbins/pnl.html](http://www.violaine.net/developpement/developpement_personnel/anthony_robbins/pnl.html)



Considérer les choses à la lumière de...	Plein les oreilles.	Avoir un bon contact.
Au vu de ces événements...	Accorder audience.	Renouer la relation.
Avoir l'air de rien.	Entendre des voix.	S'accrocher à...
Avoir l'air fou.	Tenir sa langue.	Je ne vous suis pas.
Faire tout un cinéma.	Mettre en sourdine.	Tirer les ficelles.
C'est le portrait craché de son père.	Au diapason.	Sens dessus dessous.
Être aveuglé par les compliments.	Mettre la pédale douce.	Ça ne te fera pas de mal
Brosser un portrait.	Avoir son franc-parler.	Lâcher le morceau
Avoir une mémoire photographique.	Sur un mode mineur.	La situation me pèse beaucoup.
Voir venir les choses.	Ça ne me dit rien.	Ce concert l'a mis dans tous ses états
Elle est belle comme une image.	A bon entendeur salut.	Je suis absorbé par ce projet.
N'y voir goutte.	A portée de voix.	De sang-froid.
Triste spectacle.	Mot pour mot.	Se colleter avec...
Viser loin	A vrai dire.	Dur comme fer.
Voir le bout du tunnel	Porte-parole.	Mettre cartes sur table.
Voir un rayon d'espoir	Bouche cousue.	Donner le déclic.
Il est masqué ou, sans fard.	Il me fait grincer des dents.	Être à côté de ses pompes.
Elle est jolie comme un cœur.	C'est une injustice criante.	Je nage complètement.
Plein la vue.	Je vous reçois clairement.	Planer
Voir rouge.	Ils sont arrivés sans tambour ni trompette.	Être lessivé
	Cela sonne faux.	Bouillir de colère.
	Ils chantaient ses louanges.	Mijoter quelque chose.
	Qu'est-ce que tu me chantes là ?	Frapper un mur.
	Clair et net.	
	Ronronner de plaisir.	
	Prêter une oreille attentive.	

## Conclusion

La calibration est un moyen de connaissance de la personne, de saisie de son mode de communication et de représentation du réel, en même temps qu'un moyen d'identifier des stratégies pour mieux la rejoindre dans son expérience vécue. Ce que l'on peut reprocher à ce mode d'intervention est la variation de ses manifestations selon les personnes, surtout si elles sont gauchères. De plus, il faut bien réaliser que la calibration telle qu'elle a souvent été déformée, n'est pas un détecteur de mensonge. Les variations entre ressenti actuel, expérience évoquée et construite ou imaginée, ne nous permettent pas d'extrapoler dans ce sens. C'est un moyen utile, à employer avec jugement. Identifier le canal utilisé par la personne, nous permet de découvrir quel accès adopter pour la rejoindre. Est-ce le canal visuel, auditif ou kinesthésique? Chaque être humain est unique et pour l'aider, il nous faut d'abord le découvrir.