



L'Architecture de l'Intervention

**L'union de la PNL avec
l'approche Palo Alto**

*Le cursus universel et incontournable
pour piloter le changement*

*(Coaching, Consulting, Thérapie,
Enseignement, Éducation, Vie Privée)*

PROGRAMME

MICHELLE J. NOËL



APPRENDRE À RÉSOUDRE	2
FINALITÉ DE LA FORMATION	2
COMPRENDRE — COMMUNIQUER — RÉSOUDRE	2
OBJECTIFS DE LA FORMATION	3
LE FIL CONDUCTEUR DE LA FORMATION.....	4
1. ÉCOUTER	4
2. CONTEXTUALISER	4
3. DIAGNOSTIQUER	4
4. ORIENTER - MISE EN PLACE D'UN OBJECTIF OU D'UN PROJET	4
5. RÉSOUDRE.....	4
6. COMMUNIQUER	4
PROGRAMME DES 140 HEURES	5
1 — LES FONDEMENTS DE HUMAN CYBERNETICS SCIENCES	5
2 — OBSERVER, ÉCOUTER ET RECHERCHER L'INFORMATION	6
3 — COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT HUMAIN	7
4 — LA COMMUNICATION EFFICACE.....	8
5 — PRÉCISION DU LANGAGE ET COMPRÉHENSION DES MESSAGES.....	9
6 — RECADRAGE, CRÉATIVITÉ LINGUISTIQUE ET MÉTAPHORE.....	9
7 — DIAGNOSTIQUER LES PROBLÈMES, CONFLITS ET SITUATIONS DE CRISE ..	10
8 — DE LA DIFFICULTÉ À L'OBJECTIF	11
9 — STRATÉGIES DE RÉOLUTION ET MISE EN ŒUVRE	12
10 — INTÉGRATION ET APPLICATION.....	12
UNE LOGIQUE COMMUNE À L'ENSEMBLE DU PARCOURS	13
MODALITÉS DE FORMATION.....	13
VALIDATION DU PARCOURS.....	14



APPRENDRE À RÉSOUDRE

Formation e-learning — 140 heures

Human Cybernetics Sciences — HCS

Approche systémique, interactionnelle et cybernétique

Certification internationale INLPTA — « PRATICIEN II »

& Certification HCS EXPERT'S TRAINING

FINALITÉ DE LA FORMATION

Nous ne pouvons pas connaître à l'avance tous les problèmes auxquels nous serons confrontés.

Nous pouvons en revanche apprendre à les observer, à les comprendre et à construire des réponses adaptées.

Cette formation fondamentale est destinée à développer trois capacités essentielles :

COMPRENDRE — COMMUNIQUER — RÉSOUDRE

Vous apprendrez à recueillir et vérifier les informations, contextualiser une situation, comprendre les interactions, établir un diagnostic, déterminer un objectif approprié et mettre en œuvre une stratégie de résolution.

Cette formation développe également une communication précise permettant de mieux comprendre ses interlocuteurs, de se faire comprendre et de favoriser l'émergence de nouvelles possibilités.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant aura appris à :

- observer une situation avant de l'interpréter ;
- recueillir des informations précises et pertinentes ;
- distinguer les faits des interprétations ;
- comprendre une situation dans son contexte ;
- adopter un regard systémique et interactionnel ;
- observer les interactions et les rétroactions ;
- établir et maintenir une relation de confiance ;
- comprendre les différents niveaux d'une communication ;
- vérifier la compréhension d'un message et l'intention de son interlocuteur ;
- identifier ce qui produit ou maintient une difficulté ;
- établir un diagnostic dans une situation de problème, de conflit ou de crise ;
- transformer un problème en objectif concret, réaliste et approprié ;
- construire une stratégie permettant de passer de l'état présent à l'état désiré ;
- utiliser le questionnement, le recadrage, la créativité linguistique et la métaphore ;
- mettre en œuvre des méthodes de résolution reproductibles dans différents contextes ;
- observer les résultats d'une action et l'ajuster en fonction des rétroactions.



LE FIL CONDUCTEUR DE LA FORMATION

La formation suit une logique fondamentale :

- **ÉCOUTER**
- **CONTEXTUALISER**
- **DIAGNOSTIQUER**
- **ORIENTER**
- **RÉSoudre**
- **COMMUNIQUER**

1. ÉCOUTER

Recueillir les informations avant de conclure.

2. CONTEXTUALISER

Comprendre dans quelles circonstances la situation apparaît et comment elle fonctionne.

3. DIAGNOSTIQUER

Identifier le problème réel et ce qui contribue à le produire ou à le maintenir.

4. ORIENTER - MISE EN PLACE D'UN OBJECTIF OU D'UN PROJET

Transformer le problème en objectif ou en projet et déterminer l'État Désiré.

5. RÉSoudre

Construire et mettre en œuvre une stratégie adaptée. Des solutions claires, simples, logiques et reproductibles.

6. COMMUNIQUER

Comprendre l'autre, se faire comprendre et favoriser le changement.



*Le chemin qui transforme un problème en solution
commence par la compréhension.*

PROGRAMME DES 140 HEURES

1 — LES FONDEMENTS DE HUMAN CYBERNETICS SCIENCES

Comprendre les systèmes humains, les interactions et le changement

Introduction à la cybernétique et à l'approche systémique et interactionnelle.

Étude de l'approche de Palo Alto et des contributions de **Gregory Bateson** et **Paul Watzlawick**.

La cybernétique comme science de l'étude de l'information, des échanges entre les systèmes et des phénomènes de rétroaction.

Comprendre les notions de système, interaction et rétroaction.

Développer une vision cybernétique constructive des situations humaines.

Comprendre pourquoi l'observation des relations et des interactions permet d'aborder différemment les problèmes.

Les présupposés fondamentaux

Étude des présupposés issus notamment de l'approche systémique, de la cybernétique, des modèles de communication et de l'approche Ericksonienne.

Utilisation de ces principes comme cadre de référence dans les interventions personnelles et interpersonnelles.



2 — OBSERVER, ÉCOUTER ET RECHERCHER L'INFORMATION

Avant de chercher une solution, comprendre ce qui se passe réellement.

Apprendre à recueillir les informations utiles.
Observer sans tirer trop rapidement de conclusions.
Questionner avec précision.
Vérifier les données obtenues.

Distinguer :

**Ce qui s'est réellement produit,
Ce que nous en avons perçu,**

ET

L'interprétation que nous en avons faite.

Identifier les informations manquantes.
Apprendre à contextualiser une difficulté :
Quand apparaît-elle ?
Où ?
Avec qui ?
Dans quelles circonstances ?
Depuis quand ?
Qu'est-ce qui la déclenche ?
Qu'est-ce qui l'aggrave ?
Qu'est-ce qui la diminue ou la fait disparaître ?

Passer d'un problème général à une situation précise et observable.



3 — COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT HUMAIN

Développer une connaissance plus précise de son interlocuteur

Étude du potentiel humain et des différents modes de fonctionnement.

Introduction et utilisation des **métaprogrammes**.

Étude des **typologies logiques**.

Comprendre que deux personnes peuvent recevoir une même information et lui attribuer des significations différentes.

Apprendre à reconnaître certains modes de traitement de l'information pour comprendre les erreurs d'interprétation.

Adapter son observation et sa communication à son interlocuteur.



4 — LA COMMUNICATION EFFICACE

Comprendre l'autre et se faire comprendre

Étude des grands principes de la communication à partir notamment des travaux de :

Gregory Bateson

Paul Watzlawick

Noam Chomsky

Milton Erickson

et des applications pratiques issues de la **Programmation Neuro-Linguistique**.

Relation et contenu

Comprendre les deux axes fondamentaux de la communication :

LA RELATION

&

LE CONTENU.

Établir une relation de confiance mutuelle et de sécurité.

Créer un rapport avec son interlocuteur fondé sur la compréhension et le respect.

Comprendre l'influence de la relation sur la manière dont un message est reçu.

Interactions et rétroactions

Développer un regard interactionnel.

Observer comment la réponse d'une personne influence la suivante et participe à la construction de l'échange.

Comprendre les phénomènes de rétroaction.

Étudier les interactions au sein des groupes.



5 — PRÉCISION DU LANGAGE ET COMPRÉHENSION DES MESSAGES

Les mots ne suffisent pas : encore faut-il savoir ce qu'ils signifient pour l'autre.

Apprendre à échanger des informations claires et précises.

Vérifier que le message transmis a été compris.

Vérifier les intentions contenues dans les messages reçus.

Découvrir l'intention de son interlocuteur derrière les mots.

Reconnaître les différents niveaux auxquels une personne s'exprime.

Étudier les niveaux des messages et les typologies logiques.

Savoir répondre aux questions d'une manière maîtrisée et appropriée.

Développer un langage interactionnel permettant de favoriser la compréhension plutôt que l'opposition.

6 — RECADRAGE, CRÉATIVITÉ LINGUISTIQUE ET MÉTAPHORE

Permettre un autre regard sur une situation

Étude de la créativité linguistique.

Comprendre le rôle du sens attribué à une situation.

Apprendre à utiliser différents procédés de recadrage.

Découvrir comment une modification du cadre de compréhension peut faire apparaître de nouvelles possibilités.

Étude et utilisation de principes issus des méthodes de **Milton Erickson**.

Utilisation de la métaphore et de la communication indirecte lorsque l'explication directe ne permet pas d'ouvrir une nouvelle compréhension.

Aider une personne à dépasser une représentation qui limite ses possibilités, sans lui imposer une autre façon de penser.



7 — DIAGNOSTIQUER LES PROBLÈMES, CONFLITS ET SITUATIONS DE CRISE

Trouver le problème derrière le problème

Apprendre à ne pas confondre la manifestation d'un problème avec ce qui le produit ou le maintient.

Recueillir et vérifier les données avant de conclure.

Analyser le contexte dans laquelle le problème s'est installé.

Observer les interactions entre les différents acteurs.

Identifier les tentatives de solution déjà mises en œuvre.

Observer leurs effets et leurs rétroactions.

Rechercher les causes et mécanismes pertinents de la difficulté.

Identifier le niveau auquel une intervention peut être utile.

Ne pas traiter seulement ce qui se voit. Comprendre ce qui le produit.



8 — DE LA DIFFICULTÉ À L'OBJECTIF

Transformer le problème en direction

La résolution commence par une question essentielle :

« À la place de cette situation, qu'est-ce que je veux réellement obtenir ? »

Étude de la détermination d'objectifs conforme au raisonnement humain.

Définition précise de l'ÉTAT PRÉSENT.

Définition de l'ÉTAT DÉSIRÉ

Vérification des données.

Identification des ressources disponibles et nécessaires.

Évaluation des contraintes et du contexte.

Détermination d'objectifs réalistes, appropriés et atteignables.

Les quatre critères de mise en place d'un objectif pour atteindre ses buts.

Passer :

du problème à l'objectif,
du blocage à la possibilité,
de la limite à la capacité,
de ce qui ne fonctionne pas à ce qui doit fonctionner.

LE PROBLEME INDIQUE CE QUI DOIT CHANGER.

L'OBJECTIF INDIQUE VERS QUOI SE DIRIGER.



9 — STRATÉGIES DE RÉOLUTION ET MISE EN ŒUVRE

Passer de la compréhension à l'action

Lorsque le problème est correctement contextualisé, que les informations ont été vérifiées et que l'objectif est clairement défini, il devient possible de construire une stratégie adaptée.

Apprendre à sélectionner les outils appropriés à la situation.

Construire une intervention logique et réaliste.

Mettre en place les différentes étapes nécessaires à la réalisation d'un projet.

Observer les conséquences de l'action.

Utiliser les rétroactions obtenues.

Ajuster la stratégie lorsque les résultats ne correspondent pas à l'objectif.

UNE SOLUTION N'EST PAS UNE RECETTE.

C'est une réponse construite à partir de la compréhension précise d'une situation.

10 — INTÉGRATION ET APPLICATION

Transformer les connaissances en compétences

L'objectif de la formation n'est pas uniquement de connaître des modèles.

Il est de savoir les utiliser.

Les différentes connaissances sont progressivement mises en relation afin que le participant puisse reproduire la démarche dans des contextes précis.

La formation vise également à permettre aux personnes maîtrisant déjà leur domaine professionnel d'intégrer ces méthodes à leur expertise.

Le découpage progressif du parcours facilite l'intégration des connaissances et leur mise en application.



UNE LOGIQUE COMMUNE À L'ENSEMBLE DU PARCOURS

Au-delà des différents outils enseignés, le participant apprend progressivement à développer un raisonnement :

Que se passe-t-il ?

Dans quel contexte ?

Quelles informations me manquent ?

Qu'est-ce qui produit ou maintient cette situation ?

Quel résultat souhaitons-nous réellement obtenir ?

Sur quoi pouvons-nous agir ?

Comment vérifier que notre action fonctionne ?

Que nous apprend le résultat obtenu ?

Cette logique constitue le cœur des **Human Cybernetics Sciences**.

MODALITÉS DE FORMATION

140 HEURES EN E-LEARNING

Le programme est organisé afin de permettre une progression structurée et une intégration progressive des connaissances.

Les enseignements associent théorie, démonstrations, exercices pratiques, applications et supports récapitulatifs.



VALIDATION DU PARCOURS

À l'issue du parcours, le participant peut présenter l'examen correspondant à la certification :

CERTIFICATION INTERNATIONALE INLPTA

« PRATICIEN II »

ET

HCS EXPERT'S TRAINING

Résolution de Problèmes

Communication - Diagnostics - Mise en place de projets - Management

L'obtention de la certification est conditionnée à la réussite des évaluations prévues.

L'examen peut être réalisé : **en Visioconférence** ou **en Présentiel à Paris**.

VOTRE ENSEIGNANT : MICHELLE J. NOEL

Enseignante certifiée INLPTA depuis 1998

Enseignante en approche systémique.

Conseil en communication et relations humaines.

Spécialiste des méthodologies de changement, de la résolution de problèmes et des sorties de crise.

Diplômée du British Hypnosis Research de Londres.

Après plusieurs décennies consacrées à l'enseignement et à la transmission de ces approches, Michelle J. NOEL propose aujourd'hui ce parcours en e-learning afin de rendre cet enseignement accessible au plus grand nombre.



APPRENDRE À RÉSOUDRE

Nous ne pouvons pas apprendre à l'avance toutes les solutions aux problèmes que nous rencontrerons.

- **Mais nous pouvons apprendre à observer.**
- **Nous pouvons apprendre à comprendre.**
- **Nous pouvons apprendre à communiquer.**
- **Et nous pouvons apprendre à résoudre.**

