

# LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

## À PARTIR DE L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

### 1. Présentation courte de l'analyse transactionnelle

L'analyse transactionnelle est une approche complète de la personnalité mise au point dans les années 1950 par le psychiatre Éric Berne et un petit groupe de psychologues et de thérapeutes. ON les rattache généralement à l'École de Palo Alto, dite humaniste. Elle a été progressivement utilisée dans les domaines de la psychothérapie, de l'éducation, de l'aide à la personne et des organisations. Elle se fonde sur l'observation des transactions (échanges verbaux) qui régissent les relations quotidiennes entre les personnes. Cette observation permet de signaler les modes de fonctionnement adéquats et inadéquats à la réalité (= la situation du moment). Cette approche de la communication est d'autant plus efficace que les concepts en sont très simples. La présentation qui suit vise à donner un aperçu de phénomènes relationnels complexes. Une pratique encadrée est nécessaire pour en faire un savoir opérant.

*Référence.* Le film *Oui, mais...* d'Yves Lavandier (2001), avec Émilie Dequenne et Gérard Jugnot, est une excellente introduction illustrée aux principaux concepts de l'A.T.

### 2. Les États du Moi

Selon la théorie de l'AT, une personne peut réagir à partir de trois « parties » d'elle-même que l'on nomme « États du Moi ». D'un moment à l'autre, d'un jour à l'autre, tout en restant elle-même, une personne traverse des manières d'être différentes, qui se manifestent par des sentiments, des émotions, des réflexions, des comportements et des opinions différentes : les « États du Moi » (abrégé en EM)

#### **Le Parent (P)**

Renvoie aux comportements, pensées et émotions copiées sur les parents réels ou les figures parentales. Le Parent renvoie aux valeurs, aux principes. C'est notre guide intérieur. C'est notre Parent qui nous dit qu'il *faut* rouler à droite.

#### **L'Adulte (A)**

Il correspond aux comportements, pensées et émotions en réaction directe avec l'ici et maintenant. Il permet de gérer les situations réelles. Il est rationnel et enregistre ce qui se passe dans notre P et dans notre E.

Questions types : Avez-vous une solution pour régler ce problème ? Comment présente-t-on un document à l'oral ?

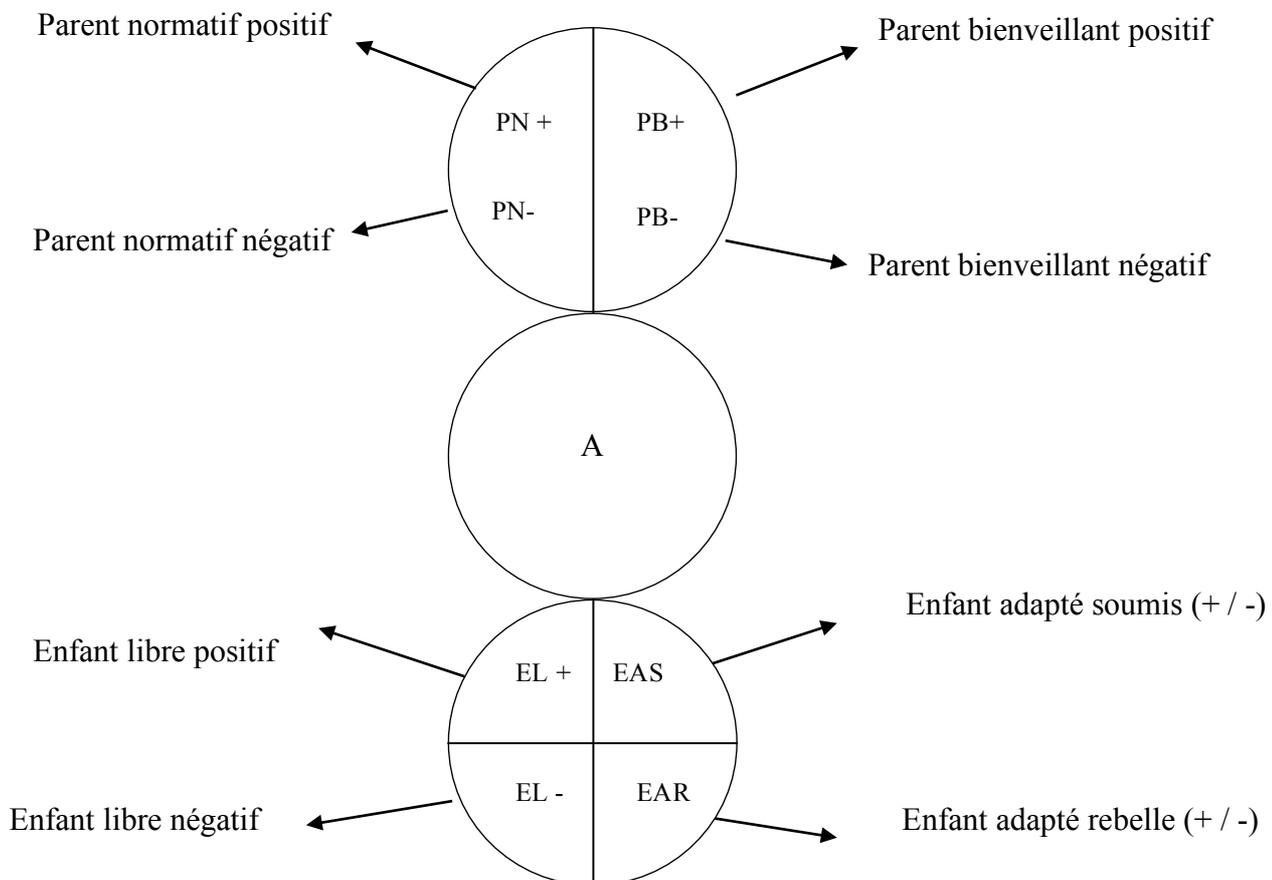
### L'Enfant (E)

Il reproduit les comportements, pensées et émotions vécues dans l'enfance. Il exprime nos pensées et nos émotions en relation avec nos véritables besoins. Il est la source de notre créativité.

Les trois États du Moi sont d'importance égale. Nous ne sommes pas toujours conscients de ce qui se passe en nous. Ce qui explique parfois les malentendus ou les impasses de certains échanges appelées aussi *transactions*.

**Exercice** Notez les émotions et pensées qui vous ont traversés depuis ce matin ou au cours de la journée d'hier. Identifiez-les.

### 3. Découpage interne des EM



## **Parent normatif et Parent bienveillant**

Dans certaines conditions, P peut devenir Persécuteur : nous sommes animés par un excès de normes, de règles, de codes sans relation avec la réalité immédiate. Si le Parent Bienveillant subit un excès de gentillesse, le Parent devient Sauveteur.

Dans les deux cas, les transactions avec autrui risquent d'être problématiques à un moment où à un autre.

Les **transactions** fonctionnent bien tant qu'elles sont parallèles. Dès que la réponse est croisée, la transaction soit s'arrête, soit se réoriente, soit débouche sur des Jeux psychologiques.

## **L'Enfant Adapté Soumis ou Rebelle / L'Enfant Libre**

L'EAS se soumet à l'injonction d'un parent normatif ; l'EAR réagit en prenant le contre-pied de ce qui est dit ou fait ; l'Enfant Libre laisse libre cours à sa créativité.

Ces différentes instances sont toutes utiles ; chaque EM peut être utilisé de façon adéquate (pôle positif) ou inadéquate (pôle négatif) selon la situation donnée : c'est l'EAS + qui accepte le feu rouge et l'EAR - qui le grille. Mais c'est aussi l'EAR + qui se rebelle contre les lois injustes.

L'EL + est spontané, créatif et intuitif. L'EL- se met à chanter en Conseil d'administration.

**Certaines personnes utilisent plus un EM qu'un autre.** L'idéal est d'y avoir recours selon la situation donnée objectivement et de renforcer les États du Moi les moins représentés en soi.

TEST : <http://www.analyse-transactionnelle.com/Egogramme/Egogramme.php>

Le site précédent propose différents tests et la possibilité d'en conserver les résultats (sans publicité).

## 4. Entraînement | identifier les États du Moi actifs

### Exercice 1

Comparez les cas suivants (à partir de Lassus)<sup>1</sup>

1. Quel dommage qu'il ne vienne pas ce soir.
2. Il ne viendra pas ce soir.
3. Depuis combien de temps attendez-vous ?
4. Ça fait longtemps que vous attendez ?
5. Quand aurez-vous fini ce travail ?
6. C'est pas bientôt fini, ce travail ?
7. On ne peut pas faire confiance aux jeunes aujourd'hui.
8. 47% des adultes pensent que les jeunes ne sont pas fiables.
9. Ne vous en faites pas, je m'en occupe.
10. Que veux-tu aller voir au cinéma ?
11. Veux-tu aller au cinéma ce soir ?
12. Albert est un salaud.
13. Albert a très mal agi en dénonçant son voisin.
14. Veux-tu que je conduise un peu ?
15. Euh... Tu veux pas que je conduise un peu ?
16. Vous n'auriez pas une cigarette ?
17. Voulez-vous me donner une cigarette ?

---

<sup>1</sup> René de Lassus, *L'analyse transactionnelle*, 1991, Marabout, Paris, p. 57.

## Exercice 2

Cherchez par groupe de deux des situations professionnelles possibles ou vécues qui illustrent différentes situations d'échange dans la relation client. Identifiez les paroles qui révèlent l'État du Moi des personnes en présence.

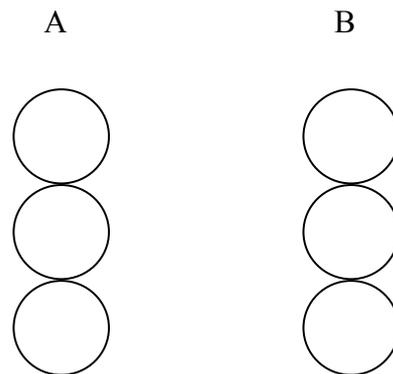
### 5. Les différents types de transactions [survol théorique]

Une transaction est un échange verbal entre les EM de deux personnes.

Tant que la transaction est parallèle, la communication peut continuer, presque indéfiniment. (stimulus – réponse de l'EM visé). En vous aidant de vos connaissances sur les États du moi, illustrez par des flèches les transactions du dialogue 1 dans la figure de droite.

Représentez par des flèches les transactions suivantes :

- Comment vas-tu ?
- Oh... Bof...
- Qu'est-ce qui t'arrive ?
- C'est trop compliqué à expliquer.



**Figure 1**

### Exercice 3

Par groupe de deux, choisissez une situation de crise, en préparant la situation et les rôles, mais pas les répliques : client mécontent face à un employé ; client agressif, collègue furieux, etc.

Trois règles utiles à connaître pour gérer (à notre niveau) les situations conflictuelles les plus courantes.

1. Reconnaître l'émotion de l'autre (« Accuser réception ») – Activez votre Parent Bienveillant pour accueillir et rassurer l'autre ;
2. Revenir à un échange A-A (en répétant au moins trois fois les demandes simples : Comment ? Quoi ? Où ? Combien de temps ?) ;
3. Savoir que les émotions fortes (la colère, par exemple) ne durent pas longtemps car elles demandent beaucoup d'énergie.

La plupart des échanges conflictuels peuvent être apaisés et réglés ainsi. Il existe environ 10% de personnalités difficiles<sup>2</sup> avec lesquelles les relations conflictuelles nécessitent un savoir-faire approfondi.

---

<sup>2</sup> Cf. Christophe André, François Lelord, *Comment gérer les personnalités difficiles*, Odile Jacob (poche), 2000.

## 5. Sortir du Parent critique négatif (dénigrement) : confrontation positive

Un collègue que vous connaissez bien en débîne un autre devant vous.

– Il est toujours en retard / Il n'en fout pas une rame / C'est vraiment quelqu'un de bizarre, etc.

Quelles sont les différentes options pour répondre ?

Trouvez d'autres situations. Jouez-les.

**NB :** La gestion des relations interpersonnelles ne relève pas de techniques mécaniques. Elle suppose de la part de celui qui les aborde un degré d'engagement authentique à l'opposé de la pratique factice d'une « pensée positive » systématique ou béate.

## 6. Reformulation

a. Elle sert (entre autres) à faire prendre conscience à une personne de ce qu'elle vient de dire.

- Ouais, mais votre cours, il est à chier !
- ...à chier ?
- Je veux dire qu'on s'ennuie.
- On ?
- Ben, ouais. Demandez aux autres.
- Et vous, est-ce que vous vous ennuyez ?
- Oui. Moi, je m'ennuie.
- Donc : ce cours vous ennue. C'est ça ?
- C'est ça.

b. Elle permet de vérifier les échanges verbaux.

Avant de répondre à quelqu'un dans un débat, la reformulation permet de s'assurer que l'on ne va pas parler d'une chose que votre interlocuteur n'a pas dite. Je m'assure que j'ai bien compris, j'assure à l'autre que je l'ai compris. La reformulation est capitale dans les situations où la discussion est difficile ou délicate.

## 7. Les demandes indirectes (symbiotiques).

**Exercice 4.** Lisez les formules suivantes. Quelle est la stratégie, consciente ou non, de la personne recourant à des demandes indirectes ? Quels en sont les avantages ? Les risques ?

1. Vous auriez pas une cigarette ?
2. Vous ne trouvez pas qu'il fait trop chaud ?
3. Vous ne trouvez pas que c'est idiot ?
4. Est-ce que le coffre de ta voiture est assez grand pour transporter un frigo ?
5. Tu as une voiture ?
6. Je suis sûr qu'il t'écouterà, toi.
7. Il me reste encore 10 dossiers à traiter. Si personne ne m'aide, ça va retarder le service.
8. Qui a encore pris ma brosse à dents ?
9. Vous n'avez sans doute pas le temps de me recevoir pour en parler.
10. Ah Monsieur ! je peux vous voir, ça prendra juste deux minutes !
11. Quelqu'un peut-il me dire ce qui s'est passé ?
12. Je crois que t'as terminé avec la photocopieuse.
13. J'ai appris que vous aviez permis à ce collègue de partir un jour plus tôt en vacances.
14. Bon sang ! Je ne trouve pas le dossier !
15. Où as-tu mis ma chemise ?

Transformez-les en demandes directes si nécessaire. Évaluez l'importance de l'intonation et de la gestuelle.