

## CHAPITRE II

# L'analyse transactionnelle

### 1. QU'EST-CE QUE L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE ?

L'analyse transactionnelle a été inventée dans les années 50 par le psychologue américain Eric BERNE. L'ensemble des outils présentés permet de développer de meilleures approches afin de résoudre les difficultés relationnelles. C'est essentiellement un outil de développement personnel.

Les relations humaines sont des transactions avec ou sans objectif. La compréhension et l'analyse de ces relations humaines s'intituleront donc ANALYSE TRANSACTIONNELLE. Les différents outils de l'A.T. (Analyse Transactionnelle) nous permettront de comprendre et de mieux aborder nos comportements et ceux des autres dans le seul but d'améliorer les relations interindividuelles.

FREUD en son temps avait déjà développé la psychanalyse sur le modèle des parties avec ces deux topiques Ça - Moi - Surmoi et Conscient - Inconscient - Subconscient.

Eric BERNE nous propose dans un langage de tous les jours d'accéder à ces concepts psychologiques. Pour lui le MOI peut être divisé en trois parties.

Nous savons bien de manière intuitive que cette identité personnelle est plurielle, qu'elle ne parle pas d'une seule voix. L'analyse transactionnelle nous propose un outil pour comprendre avec quelle longueur d'onde les acteurs d'une relation communiquent. Cet outil s'appelle : les Etats du MOI.

### 2. LES ETATS DU MOI

Un individu utilise son énergie psychique de trois façons appelées Etats du MOI. Il en existe 3 auxquels ont été donnés les noms :

- Le système Parent
- Le système Adulte
- Le système Enfant

Bien sûr, la personne que nous avons en face de nous constitue une unité indissociable. Les états du MOI sont des outils intellectuels pour nous aider à décoder ce qui se passe en nous et chez les autres.

#### **LE SYSTEME P. : PARENT**

Le système P est notre mémoire, notre banque de données, notre acquis.

Notre magnétoscope personnel a enregistré les événements que nous avons vécus à l'école, dans la famille, dans l'entreprise, nos lectures, les expériences qui nous ont façonnés.

#### **Définition :**

*Quand un individu sait de son expérience passée ce qu'il convient de faire de valable pour faire face à une situation, il utilise le système P, lieu de culture, des traditions, des normes et des valeurs.*

Le système P parle en nous avec une voix grave, un peu souterraine, très sûre d'elle-même et qui se veut rassurante.

Comment repérer le système P en action ?

Certains indices nous renseignent et nous permettent de comprendre que l'autre fait parler son système P. Les indices concernent des ordres, des opinions, des conseils, des encouragements, des compliments.

Commandements :

Fais ceci, ne fais pas cela, toujours, jamais, il faut, on doit, fais attention, viens ici, sois prudent, tais-toi, tiens-toi tranquille, tu dois vraiment, comment osez-vous, je vais vous aider, cessez, comment se fait-il que tu ne puisses jamais, parce que je l'ai dit, prenez bien soin de vous, écoutez-moi, croyez-moi, faites-moi confiance, j'ai raison, etc...

Jugements :

C'est ridicule, c'est idiot, c'est bien, continuez, bravo, vous êtes gentil, maladroit, tête en l'air, c'est typiquement masculin/féminin, vous ne faites jamais rien convenablement, c'est tout de même malheureux, tous les patrons sont ...

Proverbes et clichés :

Le chef a toujours raison, si tu veux tu peux, si tu ne sais pas le faire convenablement ne le fais pas du tout, tourne sept fois ta langue dans ta bouche avant de parler, etc...

Ton de voix :

Forte, pointue ou enveloppante ...

Gestes :

Index pointé, secouer la tête d'un côté à l'autre, serrer dans ses bras, approuver de la tête, tape sur l'épaule ...

Attitudes :

Mains sur les hanches, toiser, croiser les bras sur la poitrine, mettre le menton dans la main, étendre les bras ...

Physionomie :

Froncer les sourcils, pincer les lèvres, lever les sourcils, jouer des maxillaires, lever les bras au ciel ...

Les yeux :

Souvent intenses, font peur, enveloppent, rassurent, culpabilisent (« faire les gros yeux »), ou regardent de haut.

### **LE SYSTEME E. ENFANT**

C'est notre caisse de résonance, le lieu de nos impulsions, de nos sensations, de notre spontanéité, de la chaleur humaine, des relations, de la simplicité du contact, de la timidité, de la peur de l'autre, de la soumission ou de la révolte, de la débrouillardise.

**Définition :**

*Quand un individu utilise son affectivité pour faire face à une situation, il utilise le système E, lieu de l'émotionnel, des sentiments, des sensations, de la sensibilité et de la créativité.*

Le système E parle en nous avec une voix aigüe, qui hurle de joie ou s'étrangle de peur.

Comment repérer le système E en action ?

Le système E se manifeste surtout par des gestes, plutôt que des paroles : mobilité des yeux, agitation des mains et des pieds, modulation de la voix, utilisation d'expressions imagées, sensations physiologiques.

Expressions :

Euh ! ... euh ! ... c'est chouette, y en a marre, beurk ..., super, tu parles ..., formidable ! Je ne sais plus quoi dire, quel con ! J'en perds la voix, OK, ça marche, d'accord, pas question ...

Ton de voix :

Variable, ou contracté et faible, ou bruyant et excité ...

Gestes :

Fumer, mâcher des bonbons, mimer la situation, faire beaucoup de gestes, se tordre les mains, se gratter, tortiller ses cheveux, tapoter la table, tripoter un crayon, dessiner pendant une réunion, bailler ...

Sensations :

Enervement, bien-être, démangeaisons, battements de cœur, larmes, rire, rougeur, oupâleur, tremblements ...

Attitudes :

Jambes repliées sous la chaise, pieds sur la table, négligé, affalé, épaules contractées, bomber le torse, agité, contracté, bien dans sa peau, heureux, chaleureux, marrant, sympa, déprimé ...

Les yeux :

Mouvants, baissés, suppliants, rieurs, complices, à droite ou à gauche

**LE SYSTEME A ADULTE**

C'est notre ordinateur personnel. Il nous permet de récolter les faits, les données objectives de la réalité, que cette réalité porte sur les choses, les personnes, les événements ; c'est la capacité d'écoute et d'interrogation. Il nous permet de classer les données, de les analyser, de déduire à partir de leur analyse et de décider. C'est le système logique : rassembler toutes les informations nécessaires à la décision, sans réaction émotionnelle. Il représente notre capacité de STRATEGIE et de NEGOCIATION.

### **Définition :**

*Quand un individu récolte, analyse et utilise des informations, des faits ;expérimente, vérifie des hypothèses, calcule des probabilités, voit le monde avec réalisme, sans idée préconçue et sans illusion, en étant dans la réalité présente, il utilise le système A. le système A parle en nous avec une voix posée et calme.*

Des questions :

Qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi, lequel ? Qu'est-ce qui vous fait penser cela ? Pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé ? Quelle heure est-il ? Avez-vous pris une décision ? Quels sont les faits ? Quelle est votre opinion ? Qu'allez-vous faire ? Qu'attendez-vous de moi ? Quels sont les moyens dont vous disposez ?

Des déclarations brèves, franches, directes :

Je suis d'accord, je ne suis pas d'accord, voici mon opinion ... mais ce n'est que mon opinion ... ce n'est pas un ordre ni la vérité. La marge d'erreur est de ... je présente le pour et le contre, voici les avantages et les inconvénients ... attendez, réfléchissons ...

Attitudes corporelles :

Relaxe mais attentive, calme et force, tête droite, regard discret mais droit, voix calme, pieds posés au sol, bras ouverts ...

### **3. LE FONCTIONNEMENT DES ETATS DU MOI**

Le système PAE est présent dans toute personne. Comment le repérer chez soi et il est présent dans une personne à 3 niveaux distincts.

1/ Le niveau des comportements : très facilement observable. C'est la face émergée de l'iceberg.

2/ Le niveau des intentions, des attitudes (dispositions intérieures à l'égard d'autrui, l'état d'esprit dans lequel on aborde une situation).

3/ Le niveau de la personnalité profonde, de la structure de la personnalité.

Le niveau facilement observable n'est pas le principal. Le manager s'attachera à comprendre le niveau 2 de son partenaire. Car c'est sur ce niveau que nous pourrons le plus travailler à la réussite de la relation.

Le niveau 3 est un niveau très important pour la personnalité, mais il n'est pas question d'y intervenir. Une intervention à ce niveau ressort d'un acte thérapeutique.

Repérer son propre PAE structurel et celui de l'autre apportera au manager plus de clarté sur lui-même et sur le partenaire.

Principes de fonctionnement

- Un seul système fonctionne, émet à un moment donné.
- Nous pouvons changer d'émetteur très souvent et très rapidement.
- L'énergie psychique est toute consacrée à l'activation d'un système.
- Si mon partenaire est un enfant rebelle négatif, il n'a pas d'énergie disponible pour analyser les situations de façon objective avec son système A.
- Un système est activé par toute la personne.
- C'est toute la personne qui s'exprime à travers un état du Moi.
- Les systèmes dialoguent entre eux.

C'est ce dialogue intérieur que le manager devra écouter en premier. Il lui permettra d'éviter une réponse précipitée et d'engager la communication de façon équilibrée. La première communication se passe à l'intérieur du manager entre ses 3 états pour déterminer réellement ce qu'il veut.

Le dialogue peut souvent tourner à l'impasse entre le système P et le système E, entre des exigences contradictoires de différents systèmes.

« L'adulte aux commandes »

Nous avons vu que l'Adulte prend en compte la réalité, les faits extérieurs ; mais il est aussi nécessaire d'intégrer les données internes, les envies, les craintes de l'Enfant, les principes du Parent. Il s'agit de faire fonctionner tous les états du Moi et de ne pas laisser prendre le pouvoir par aucun des trois systèmes. Ce serait le cas d'un manager qui faisant sur-fonctionner son Adulte aurait passé des nuits à travailler son dossier mais n'écouterait ni son Enfant « j'ai envie de dormir », ni son parent « l'organisme humain a besoin de repos ». Son état de fatigue ne lui permettrait plus alors de présenter son dossier.

Nous pouvons appeler « l'Adulte aux commandes » cette partie de l'Adulte qui prend en compte les autres États, qui leur donne la parole à tour de rôle ou qui les laisse piloter : c'est lui qui va trouver une solution à une impasse entre le système P et le système E.

C'est lui qui va surveiller qu'il n'y ait pas de contamination (de prise de pouvoir) d'un état sur l'autre.

C'est lui qui va prendre les décisions conscientes. Il occupe donc un rôle central en négociation.

Conseils pratiques :

Aux moments charnières d'un échange, interroger son Parent, son Adulte et son Enfant, et mettre l'Adulte aux commandes.

La symbiose

La symbiose est une relation entre deux personnes où l'une surévalue son Parent et l'autre son Enfant. Leur relation passe quasi exclusivement (l'Adulte est pratiquement inexistant) par ces deux États.

Il n'est jamais clair à qui appartiennent les responsabilités d'un acte ou d'une décision.

Le mot le plus couramment employé est « on ». Tout échange donne lieu à de nombreuses tentatives de créer des symbioses, c'est-à-dire la recherche consciente ou non, de relations dans lesquelles on voudrait se faire prendre en charge par l'autre, ou dominer l'autre pour exiger ce que l'on veut sans risque de refus.

Exemple : « allez, soyez sympathique, ne comptez pas ce coût dans le prix ».

Le principe majeur en communication, c'est d'éviter les symbioses en maintenant son « Adulte aux commandes » et en faisant tout pour que l'autre utilise le sien.

#### **4. COMMENT UTILISER LES ETATS DU MOI ?**

Dans le cadre d'un problème

Les 3 questions :

- Suis-je responsable de la résolution du problème ? **P**
- En ai-je les moyens ? **A**
- En ai-je envie ? **E**

Dans le cadre d'une décision

- Quel est l'avis de mon parent ?
- Quel est l'avis de mon adulte ?
- Quel est l'avis de mon enfant ?

La décision doit être en accord avec ces trois états du MOI.

La recherche de l'efficacité dans l'utilisation des états du moi

- » Dans toute réflexion, il ne faut jamais éviter ou occulter un des 3 états du MOI.
- » Chacun des états doit fonctionner tour à tour, de manière à écouter clairement les notions développées par chacun.
- » L'adulte reste l'état interface entre le parent et l'enfant. Son rôle dans un éventuel conflit intérieur, est d'organiser la médiation des sensations du parent et de l'enfant

## 5. LES TRANSACTIONS

Pour communiquer, il faut échanger.

En analyse transactionnelle, l'échange par la communication s'appelle TRANSACTION.

Pour que cette transaction bilatérale entre deux états du MOI fonctionne bien, il est important de vérifier :

- » que le cadre de référence du récepteur est bien celui que vous cherchez à atteindre,
- » que le récepteur est concerné par la transaction,
- » que l'état psychologique du récepteur est en cohérence avec la nature de la Communication - Transaction de l'émetteur.

La circulation de l'énergie entre les états du MOI

Pour schématiser, il existe 3 types d'énergie :

- » Je n'en mets pas assez
- » J'en mets de trop
- » J'équilibre mon énergie

Cette gestion de l'énergie est personnelle à chacun. Lorsque nous ne mettons pas assez ou trop d'énergie sur un état du MOI, il apparaît des dysfonctionnements. Quand l'énergie est bien équilibrée entre les états du MOI, les relations avec les autres sont fructueuses.

### Les transactions

De façon à comprendre l'articulation des transactions entre les différents états du MOI de l'émetteur vers le récepteur, il faut admettre dans un 1er temps qu'une transaction peut être initiée du Parent, de l'Adulte ou de l'Enfant de l'un et s'adresser au Parent, à l'Adulte ou à l'Enfant de l'autre.

Lorsque l'échange se réalise entre les mêmes états du MOI des deux personnes...

Parent  Parent

Adulte  Adulte

Enfant  Enfant

... un équilibre s'instaure.

D'autres combinaisons sont possibles au travers de diverses relations symbiotiques.

## 6. LES SIGNES DE RECONNAISSANCE

### Définition

*Un signe de reconnaissance désigne le contact réussi ou raté avec les autres, c'est un mot, un geste de la main, un sourire, un compliment, une critique, voir même une injure... Nous demandons tout plutôt que de l'indifférence.*

*Personne ne peut vivre sans reconnaissance. Chacun veut avoir des signes de reconnaissance quitte à ce qu'ils soient négatifs.*

L'art d'adresser des signes de reconnaissance est décisif pour réussir ou échouer avec les autres.

<b>INCONDITIONNEL POSITIF</b>	++	J'adore votre veste J'ai confiance en votre travail
<b>CONDITIONNEL POSITIF</b>	+	L'ensemble de votre dossier est très complet. Dans l'ensemble, ces prévisions sont justes.
<b>CONDITIONNEL NEGATIF</b>	-	Je pense que vous vous trompez en abordant le problème de cette manière. Vous n'avez pas respecté la nomenclature.
<b>INCONDITIONNEL NEGATIF</b>	--	Vous êtes absolument irrécupérable, de même que votre travail. Dans toute équipe il faut bien un canard boiteux. Je crois que c'est votre rôle.

Selon les circonstances, sa personnalité, sa culture ou son milieu, nous donnons ou acceptons plus ou moins les signes de reconnaissances. Nous pouvons aussi nous auto-stimuler en nous donnant à nous-mêmes des signes de reconnaissance.

- Donner des signes inconditionnels et conditionnels positifs stimule le récepteur.

Mais il faut que les signes de reconnaissances soient :

- » Appropriés,
  - » Mesurés,
  - » Personnalisés,
  - » Développés et argumentés,
  - » Sincères.
- 
- Donner des signes de reconnaissance conditionnels négatifs peut permettre au récepteur de réévaluer sa position et d'envisager de nouvelles approches.
  - Donner des signes de reconnaissance inconditionnels négatifs casse toutes possibilités de solutions nouvelles et de négociation.