

Généralités, l'analyse transactionnelle

Introduction Ce module va permettre de définir les grandes lignes de l'Analyse transactionnelle, d'en appréhender les concepts essentiels et d'en découvrir les principaux champs d'application.

Plan Nous aborderons les points suivants :

- Les définitions et concepts
- Les principes de fonctionnement
- Les principaux champs d'application

Les définitions et concepts

Définition L'analyse transactionnelle est une philosophie selon laquelle toute personne a une valeur positive en tant qu'être humain.

Elle propose un ensemble théorique et pratique qui s'applique aussi bien à la personnalité humaine qu'aux groupes sociaux quels qu'ils soient.

Origine Le docteur Eric Berne est le fondateur dans les années 60 des théories sur l'analyse transactionnelle.

Remarque :

Pour des raisons conventionnelles on choisira de nommer l'analyse transactionnelle par ses initiales : **AT**

Les principes de fonctionnement

Responsabilité et autonomie La responsabilité et l'autonomie sont les concepts vers lesquels l'individu doit tendre pour s'assurer un développement psychologique harmonieux.

Méthodologie Les techniques et procédures de l'AT sont simples et pragmatiques. Elles sont orientées essentiellement vers :

- la compréhension
- l'action

Objectifs Cette technique a pour objectifs de permettre aux personnes qui en ont besoin de :

- de s'approprier de façon responsable ces techniques et ces procédures
- comprendre et améliorer leur comportement, leurs relations et leur communication



Les principaux champs d'application

Développement des personnes Elaborée à partir d'une expérience clinique, l'AT conserve pour domaine privilégié le développement des personnes :

- psychothérapie individuelle ou en groupe
 - psychothérapie de couple, voire familiale
 - conseil en stratégie personnelle, pilotage de carrière
-

Développement des organisations Une entreprise ou une institution peuvent être regardées comme un organisme humain.

A ce titre l'AT s'avère là encore particulièrement opérationnelle :

- radioscopie de l'entreprise ou d'un service (analyse qualitative)
- élaboration et application de plans d'améliorations
- analyse et résolution des blocages et clivages entre personnes et entre services
- communication interne et externe : projet d'entreprise, marketing, publicité
- gestion des ressources humaines, en matière de recrutement et de constitution d'équipes



Généralités, les états du moi

Introduction Ce module va permettre de définir les différents systèmes de réaction d'un individu et d'en appréhender les incidences sur les individus et les groupes sociaux.

Plan Nous aborderons les points suivants :

- Les différents états du moi
 - L'analyse des différents états du moi
 - Les champs d'application
-

Les différents états du moi

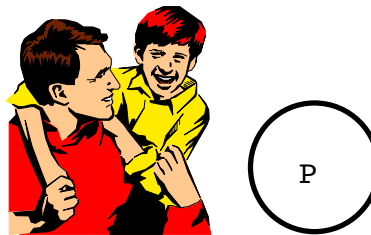
Définition

L'analyse transactionnelle est une technique qui tente d'apporter une explication à la faculté qu'a une personne à réagir en fonction :

- de ce qu'elle a appris
- de son système de valeur
- des informations dont elle dispose
- de ses sentiments
- de ses envies

Eric Berne a regroupé ces systèmes d'attitudes en 3 parties qu'il a baptisées :

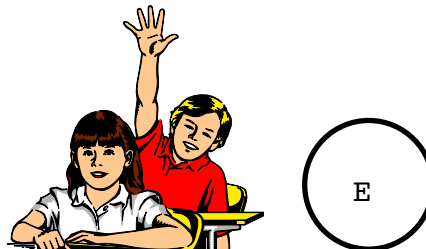
- **le parent**



- **l'adulte**



- **l'enfant**



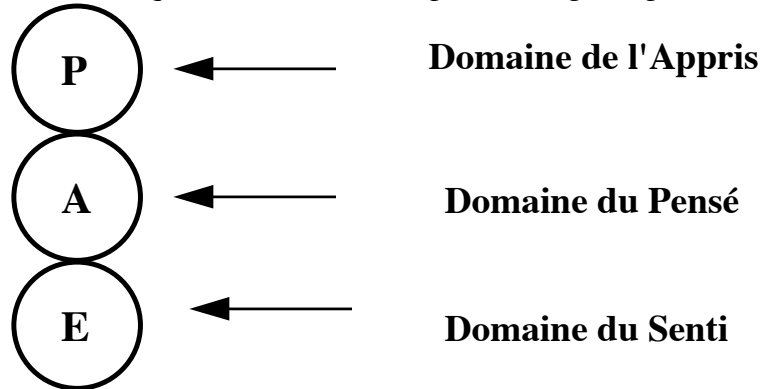
Remarque :

Chaque état du moi est un système cohérent d'enregistrements de pensées, de sentiments et de sensations liés aux différentes étapes du développement d'une personne ou d'un groupe, qui détermine un système correspondant de comportements observables.

L'analyse des différents états du moi

Système de correspondance

A chaque instant, une personne pense, agit, sent dans l'un ou l'autre de ses états du moi. A chaque état du moi correspond un registre particulier :



Rôle

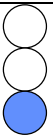

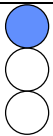
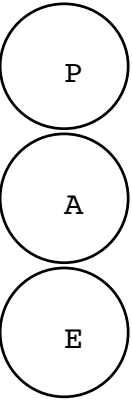
Le tableau ci-dessous présente le rôle des états du moi :

Rôle des états du moi	
 P	<ul style="list-style-type: none"> • Tirer bénéfice de l'expérience, la sienne et celle des autres, en la mémorisant • Fournir aussi des points de repère, des solutions toutes-faites, toutes-prêtes quand nécessaire soit parce qu'il est nécessaire d'agir rapidement ou parce que le problème est répétitif
 A	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir, rechercher et intégrer toutes les informations nécessaires, provenant de l'environnement ou de la personne elle-même (Parent et Enfant) • Les analyser, les élucider, les comprendre en vue d'élaborer les stratégies les plus adéquates pour son développement
 E	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir les informations nécessaires sur les besoins physiques et psychologiques au moment où ils se manifestent • Accumuler et transformer l'énergie perçue de l'environnement pour activer et mobiliser l'Adulte et le Parent

Ce sujet continue page suivante

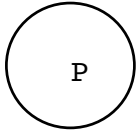
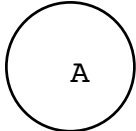
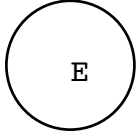
L'analyse des différents états du moi, Suite

Schéma de correspondance Le tableau suivant va permettre d'appréhender les réactions types d'un individu selon l'état du moi qui interviendra :

Schéma de correspondance	 Enfant	 Adulte	 Parent
Origine Formation	Même avant la naissance et jusqu'à 5-6 ans. Evolue peu ensuite.	Se développe principalement entre 3 et 12 ans . Evolution constante ensuite.	Se forme pour l'essentiel entre 5 et 12 ans . Peut se développer et se modifier après.
Contenu du	Affectif : besoins et émotions spontanés ou conditionnés.	Objectif : informations en prise avec les réalités.	Normatif : valeurs, règles, traditions jugements.
	Besoins, émotions et sensations qui apparaissent naturellement chez toute personne. Enregistrement des émotions vécues dans la prime enfance et de la façon dont la personne a réagi. La partie la plus archaïque de la personnalité et la plus riche selon E.Berne.	Capacité d'une personne à recueillir, à enregistrer et à traiter objectivement des informations internes (provenant des autres états du moi) et externes (l'environnement), sans émotion ni préjugé . On l'appelle souvent "l'ordinateur".	Ce que la personne a copié des pensés, émotions et comportements de ses parents ou de toute autre figure d'autorité, tels qu'elle les a perçus et qu'elle a pu les modifier à partir de ses propres expériences. Le système de valeurs ainsi transmis est tant familial que moral, social et culturel.

Les champs d'application

Domaine personnel L'utilisation opérationnelle du schéma PAE s'applique dans le domaine personnel comme l'illustre le tableau ci-dessous :

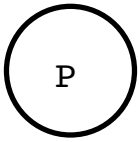
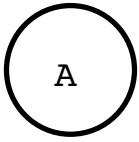
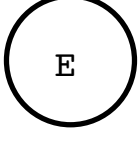
Utilisation Opérationnelle De La Grille PAE		
	Résolution de problèmes	Prise de décision
	Est-ce bien de ma responsabilité de résoudre ce problème ? Sinon, de qui est-ce la responsabilité ?	Que diraient et que ressentiraient à ma place les personnes qui ont eu un rôle parental pour moi.
	Ai-je les moyens (techniques, humains, etc.) de le résoudre? Sinon, puis-je les acquérir, et comment?	Qu'est-ce que je pense objectivement possible - en fonction du contexte, et de moi même ?
	Ai-je envie que ce problème soit résolu ? Sinon comment faire pour en avoir envie?	Qu'est ce que je ressens en pensant à cette décision ? de quoi ai-je envie ? De quoi n'ai-je donc pas envie ?
	Le cas échéant, comment pourrais-je saboter la résolution du problème (Vérification de la motivation de E)	Que ce passe t-il si je ne décide rien ? Qu'est ce que cela me permettrait ou m'éviterait ?
Qu'est-ce que je fais ou décide finalement ?		

Ce sujet continue page suivante

Les champs d'application, Suite

Groupe

Cette application de la PAE est aussi valable dans la relation entre groupes humains : une institution voire une entreprise comme l'illustre le tableau ci-dessous :

Grille	Applications à l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• le règlement intérieur• les recettes• les normes• les valeurs, etc.
	<ul style="list-style-type: none">• les processus• les méthodes• les moyens, etc.
	<ul style="list-style-type: none">• la motivation• la créativité• le climat• l'ambiance, etc.

Remarque :

Pour être optimale toute action d'encadrement ou de conseils externes doit intégrer ces trois niveaux, notamment en matière de communication interne et externe.

Ce sujet continue page suivante

Les champs d'application, Suite

Tableau résumé

Le tableau ci-dessous présente le résumé succinct des attitudes et comportements des individus face à une situation :

Diagramme Fonctionnel	Comportement général	Gestes et attitudes physiques	Mots et expressions verbales	Attitudes face à des faits et à des personnes	Aspects : positifs (+) négatifs (-)
Parent Normatif	Autoritaire, moralisateur, prescripteur, directif.	Poings sur les hanches, dos droit, sourcils froncés.	Bien, mal, il faut, tu dois, toujours, jamais.	Fait respecter la règle, la rappelle, approuve.	(+) pose des limites protectrices
Parent Persécuteur	Edicte des règles	Index tendu, regard autoritaire	Moral, immoral, slogans, sentences	Désapprouve, interdit, permet, juge, etc.	(-) peut être répressif, dévalorisant
Parent Donnant	Prend soin. Pend en charge	Regard compréhensif, penché en avant, le bras sur l'épaule,	Bien ! Vas-y !	S'inquiète ou s'enthousiasme, encourage ou compatit.	(+) aime, protège et surtout permet.
Parent Sauveur	Soutien, aide, réconforte, conseille et encourage, "bonne pâte"	Amène et souriant	Laisse moi t'aider Laisse moi le faire pour toi. Mon pauvre petit !	Rappelle ce qui est bien et juste.	(-) peut-être étouffant et surtout sur-protecteur
Adulte	Rationnel, neutre, logique, objectif. Recherche les informations et cherche à comprendre	Regard attentif et neutre. Gestes mesurés. Tête droite sans raideur. Ouvert.	Je pense que mon hypothèse, A mon avis, qui quoi, comment, Clair et informatif	Sélectionne, connaît ou ne connaît pas. Enregistre, rappelle les faits, la réalité	(+) capacité d'évolution de la personne (-) si exclusif ou dysfonctionnant

Ce sujet continue page suivante

Les champs d'application, Suite

Tableau résumé, suite Le tableau ci-dessous est la suite de celui de la page précédente et représente le comportement de "l'enfant libre" :

Diagramme Fonctionnel	Comportement général	Gestes et attitudes physiques	Mots et expressions verbales	Attitudes face à des faits et à des personnes	Aspects : positifs (+) négatifs (-)
Enfant Adapté	Veut bien faire, timide "enfant modèle"	Bras et jambes croisées, tête inclinée,	S'il vous plaît, merci ,	Savoir vivre sécurité ou insécurité	(+) utile pour vivre en société
Enfant Soumis	Soumis aux demandes, aux attentes d'autrui.	L'échine courbée, le regard quête l'approbation	je vais essayer, je n'oserais pas, je fais de mon mieux. Euh,...	Tend à s'incliner devant les faits et les personnes.	(-) la dépendance, la soumission, l'indécision
Enfant Rebelle	Contestataire et critique, réagit par l'opposition . "Pour tout ce qui est contre" Révolté	La mine boudeuse et renfrognée, il coupe la parole, élève la voix et hausse les épaules.	Non je ne veux pas, sûrement pas. Vous ne m'aurez pas . Vous n'avez pas le droit	Tend à s'opposer surtout s'il perçoit un abus de pouvoir. Sécurité ou insécurité.	(+) la contre-dépendance peut mener à l'autonomie (-) provocation, destruction
Enfant libre	Naturel, libre de toute contrainte, affectif , curieux, primesautier, créatif, intuitif	Il bouge, fait du bruit, rit, pleure crie "parle avec son corps" Regard brillant expressif.	je veux j'aime, chic, chouette, ouais, ouyouyouille. C'est chébran, l'AT? Euréka Et si...?	Réagit en direct plaisir ou souffrance, intérêt ou ennui, amusement ou indifférence	(+) source d'énergie, de plaisir Créativité et intuition (-) "sauvage" et idées magiques

Généralités, les transactions

Introduction Ce module a pour objectif de définir la notion de transaction et de comprendre les différents types de transactions entre les individus.

Plan Nous aborderons les points suivants :

- Les différentes transactions
 - La transaction parallèle
 - La transaction croisée
 - La transaction cachée
 - La transaction angulaire
-

Les différents types de transaction

Définition

La transaction est l'unité de base des relations humaines.
Elle suppose un échange au sens d'aller-retour comme le représente l'illustration ci-dessous :

Une transaction est un échange



Types de transactions

On distingue 5 types de transactions, selon l'équilibre de l'échange :

- la transaction parallèle
 - la transaction croisée
 - la transaction cachée
 - la transaction angulaire
-

La transaction parallèle

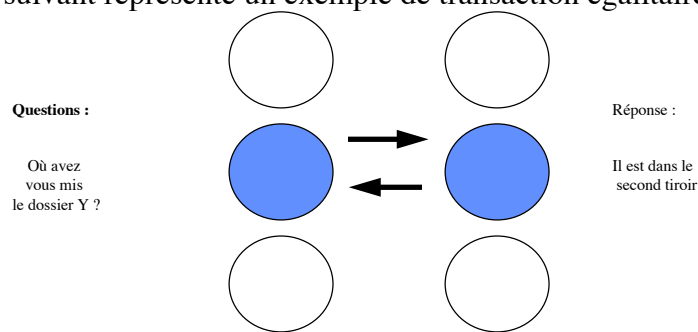
Définition Une transaction est parallèle (ou complémentaire), lorsque l'état du moi sollicité répond à celui qui l'a sollicité.

Qualité Une transaction parallèle est équilibrée si elle n'entraîne ni heurt ni conflit mais peut au contraire créer un fossé dans la relation entre les individus.

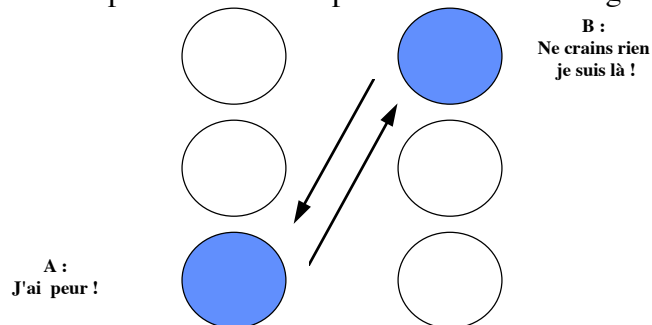
Types On observe ainsi 3 types de transactions parallèles :

- la transaction égalitaire
 - la transaction inégalitaire
 - la transaction sur la forme
-

Transaction égalitaire Le schéma suivant représente un exemple de transaction égalitaire :



Transaction inégalitaire Le schéma suivant représente un exemple de transaction inégalitaire :



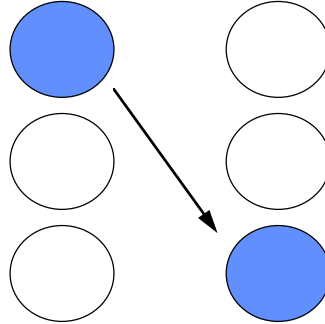
Ce sujet continue page suivante

La transaction parallèle, Suite

Transaction sur la forme

Le schéma suivant représente un exemple de transaction où la forme est acceptée mais où le fond est en revanche inexistant (ou rejeté) :

A :
Savez-vous
seulement
quel est le cours
du Mark ?



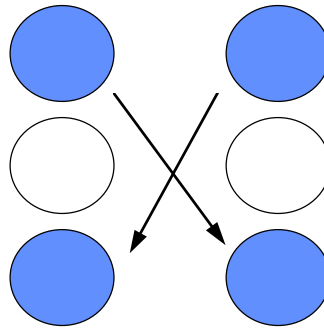
B :
?

La transaction croisée

Définition La transaction est croisée lorsqu'un autre état du moi que celui qui est sollicité répond à celui qui l'a sollicité.

Illustration Le schéma suivant illustre un exemple de transaction croisée :

A :
Connaissez vous
seulement
quel est le cours
du Mark ?



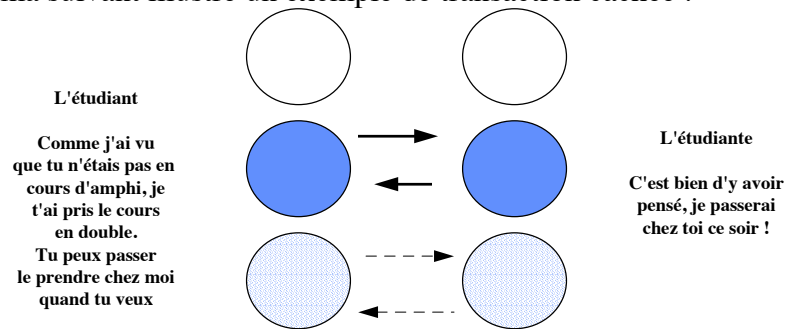
B :
Monsieur, vous n'êtes pas ici
pour me donner des cours
d'économie,
et si vous étiez compétent
on s'en serait aperçu !

Remarque La relation croisée risque de provoquer un hiatus, un conflit dans la relation. Elle peut cependant être source d'échec ou de progrès.

La transaction cachée

Définition La transaction est cachée quand elle est à double facette : elle se déroule en apparence sur un niveau social mais elle recèle en plus un niveau psychologique caché.

Illustration Le schéma suivant illustre un exemple de transaction cachée :



Remarque Si une transaction apparaît d'abord comme rationnelle, les circonstances peuvent laisser supposer que des enjeux d'ordre émotionnel sous-tendent la transaction.

La transaction angulaire

Définition

La transaction est angulaire quand un état du moi sollicité intervient en s'adressant à un autre état du moi que celui qui l'a émis.

Exemple :

Un cadre souhaite un rendez-vous de son directeur :
Celui-ci risque de refuser en prétextant une surcharge dans son emploi du temps.

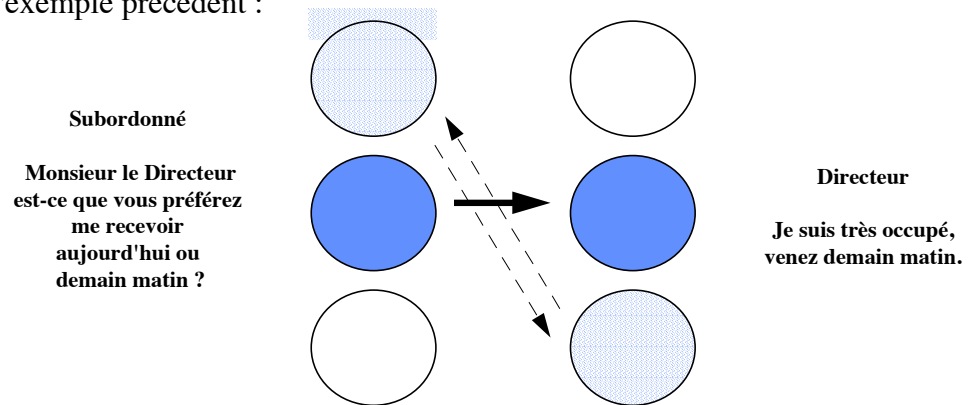
En utilisant la transaction angulaire :

- « préférez-vous me recevoir cet après-midi ou demain matin ? »

Le cadre augmente ses chances d'être reçu.

Illustration

Le schéma suivant illustre le type de relation angulaire évoqué dans l'exemple précédent :



Remarque

La transaction angulaire vise consciemment deux niveaux.
Ainsi l'adulte gère la situation pour manipuler de façon volontaire.

On parlera de "manipulation" lorsque l'un des partenaires n'est pas au courant de l'objectif poursuivi.

Cependant, quand les deux partenaires sont conscients de l'objectif, on parlera "d'influence".

Généralités, les signes de reconnaissance

Introduction Ce module permettra de reconnaître et comprendre l'importance des signes de reconnaissance que les êtres humains se transmettent.

Plan Nous aborderons les points suivants :

- La définition d'un signe de reconnaissance
- Les catégories de signes de reconnaissance
- Exercice d'application sur les signes de reconnaissance

La définition d'un signe de reconnaissance

Définition Il s'agit des manifestations par lesquelles les êtres humains :

- s'expriment entre eux
- se reconnaissent comme existant
- s'accordent une certaine valeur (positive ou négative)

Remarque :

Eric Berne nomme ces manifestations "**des strokes**".

Éléments constitutifs Les stimulations peuvent être :

- physiques : caresses, sourires ...
- psychologiques : paroles, salutations, cadeaux...
- sociales : primes, médailles, remerciements, compliments...

Importance Des études cliniques ont déterminé de manière certaine que l'indifférence ressentie par un très jeune enfant dans un milieu hospitalier pouvait conduire cet enfant à se laisser mourir.

La nécessité de communiquer avec autrui s'exprime surtout par le désir de recevoir des caresses au sens physique ou métaphysique du terme.

Les catégories de signes de reconnaissance

Catégories	<p><u>Les signes de reconnaissance</u> ou strockes sont classés en quatre catégories selon les axes que l'on veut donner à notre communication :</p> <ul style="list-style-type: none">• signes positifs conditionnels• signes positifs inconditionnels• signes négatifs conditionnels• signes négatif inconditionnels
-------------------	---

Signes positifs conditionnels	<p>Il s'agit de manifestations d'agrément soumises à des éléments conditionnels.</p> <p><u>Exemple :</u></p> <p>Une mère dit à son enfant : "c'est très bien ce que tu viens de dire, je te félicite !"</p> <p><u>Remarque :</u></p> <p>Ces signes sont utilisables en pédagogie.</p>
--------------------------------------	---

Signes positifs inconditionnels	<p>Cette notion regroupe tout ce qui est de l'ordre du "je t'aime, je t'approuve quoi tu fasses ou que tu dises".</p> <p>Il s'agit de la stimulation idéale mais qui nécessite de la part d'autrui une reconnaissance de valeur et un étalonnage fiable de l'appréciation.</p> <p><u>Exemple :</u></p> <p>Une mère dit à son enfant : " Tu es le plus beau, tu es le plus intelligent "</p> <p>Quelle est l'unité de mesure ? Quelle est la référence ?</p>
--	--

Ce sujet continue page suivante

Les catégories de signes de reconnaissance, Suite

Signes négatifs conditionnels

A l'inverse de la précédente catégorie, la stimulation prend son efficacité dans la possibilité d'évoluer vers une manifestation positive.

Exemple :

" Je ne vous félicite pas de votre tenue, elle n'est pas en rapport avec le poste de représentation que vous avez à tenir".

Signes négatifs inconditionnels

Ils sont très durs à recevoir, mais toujours plus profitables que l'indifférence. Il s'agit d'une manifestation qui n'accorde rien au crédit à l'individu qui les reçoit.

Résumé

Le tableau suivant résume de manière synthétique les différentes catégories des signes de reconnaissance :

	Positif	Négatif
Conditionnel	Je t'aime quand...	Je ne t'aime pas lorsque....
Inconditionnel	Je t'aime	Je ne t'aime pas

Exercice d'application sur les signes de reconnaissance

Objectif L'objectif de l'exercice est de découvrir les différents signes de reconnaissance émis par les personnages dans une scène de la vie courante.

Procédure Afin de mener à bien cet exercice, vous devrez suivre la procédure suivante :

Etape	Action
1	Visionnez un film relatant une scène de la vie courante
2	Analysez les comportements des acteurs
3	Prenez des notes relatives à vos observations
4	Répondez au questions ci-dessous
5	Finalisez votre rapport pour le rendre à votre formateur

Questions Les questions auxquelles vous aurez à répondre sont les suivantes :

- Quels sont les différents signes de reconnaissance émis par les personnes observées ?
 - Comment s'expriment-ils ?
 - Quelles sont les conséquences ?
 - Quelles réponses auraient été souhaitables ?
-