

Michel Josien

LIVRES OUTILS Efficacité pro

Techniques de

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Analyse transactionnelle • École de Palo Alto • PNL



EYROLLES

© Groupe Eyrolles, 2004, pour le texte de la présente édition

© Groupe Eyrolles, 2014, pour la nouvelle présentation

ISBN : 978-2-212-55813-5

SOMMAIRE

Introduction	11
Des besoins complémentaires	11
Une problématique présentant des points communs	12
Chapitre 1	
Utiliser l'analyse transactionnelle	13
Quels sont les états du moi ?	15
Le Parent	16
L'Adulte	18
L'Enfant	19
Pathologie des états du moi	21
Le « PCE » et la vie professionnelle	22
TM faites le questionnaire PCE	23
Comment fonctionnent les « transactions »	27
La transaction parallèle	28
La transaction croisée	30
Les transactions cachées	31
Les transactions angulaires	32
Les transactions tangentes	34
Comment se manifestent les signes de reconnaissance	36
Les signes de reconnaissance positifs inconditionnels	37
Les signes de reconnaissance positifs conditionnels	37
Les signes de reconnaissance négatifs conditionnels	38
Les signes de reconnaissance négatifs inconditionnels	38
Quelques questions à se poser	39

Tableau récapitulatif des signes de reconnaissance	42
Comment le temps se structure-t-il ?	42
Le retrait	42
Le rituel	43
Le passe-temps.....	44
L'activité	44
Les jeux.....	45
L'intimité	46
Développement du concept de jeu	46
Que peut-on faire des émotions, rackets et timbres ?	51
Les émotions comme techniques d'expression.....	52
Quatre émotions fondamentales.....	53
Une émotion peut en cacher une autre.....	54
Nos émotions sont apprises.....	56
Le racket est un sentiment appris dans l'enfance par traumatisme ou par modelage et dont l'expression a été encouragée par l'entourage.....	57
Conséquences néfastes du racket	58
De l'émotion et de ses modes d'emploi.....	59
Le mécanisme du racket.....	60
Du racket à la collection de timbres	61
De la collection de timbres aux bons cadeaux	62
L'émotion : positif ou négatif.....	65
La gestion de l'émotion	66
Que dire de la symbiose, de la passivité et des méconnaissances	69
La symbiose	69
Les quatre méconnaissances.....	70
Les formes de la passivité	71
Exemple.....	73
Comment s'organisent les positions de vie	80
Les quatre positions de vie	82

Comment s'élabore le scénario	88
Le programme.....	90
Les prescriptions.....	90
Les injonctions.....	93
La mythologie met en scène les scénarios.....	99

Chapitre 2

Utiliser l'approche systémique de l'École de Palo Alto.....	103
--	-----

Pourquoi ce nom d'« École de Palo Alto » ?.....	104
--	-----

Qu'est-ce que l'approche systémique ?	105
--	-----

Quels sont les avantages de l'approche systémique ?.....	106
--	-----

Quelles sont les caractéristiques des systèmes humains ?	108
--	-----

Quelles sont les propriétés du système ?	108
--	-----

La première expérience du groupe se fait à l'intérieur du système familial	110
---	-----

À quelle conceptualisation aboutit l'approche systémique ? ...	112
---	-----

Les niveaux de sens.....	112
--------------------------	-----

Que désigne la ponctuation ?.....	113
-----------------------------------	-----

Que signifie la métacommunication ?	113
---	-----

En quoi la double contrainte est-elle dangereuse ?	116
---	-----

Que veut dire ce terme de « double contrainte » ?	116
---	-----

Comment peut-on utiliser les paradoxes comme technique d'intervention ?.....	118
---	-----

Qu'apportent les notions de changement de type I et II, et la notion de recadrage ?.....	121
---	-----

Que veut-on dire par changement de type I ?	121
---	-----

Que veut-on dire par changement du type II ?.....	122
---	-----

Qu'entend-on par recadrage ?.....	123
-----------------------------------	-----

Comment le cerveau droit utilise-t-il le langage analogique ?...	126
---	-----

Parler comme l'hémisphère droit.....	127
--------------------------------------	-----

Le blocage de l'hémisphère gauche.....	128
--	-----

La prescription de comportement	128
---------------------------------------	-----

Quel bénéfice tirer des métaphores?	130
Promouvoir, susciter, conforter, enrichir	130
Comment utiliser la discontinuité dans les niveaux d'apprentissage?	133
Comment tirer parti de la proxémique qui étudie la perception et l'usage de l'espace	138
La distance intime	139
La distance personnelle	139
La distance sociale	140
La distance publique	140
 Chapitre 3	
Utiliser la programmation neurolinguistique	143
Que faire des cartes mentales?	145
« La carte n'est pas le territoire »	145
Pourquoi utiliser la synchronisation verbale?	151
La reformulation	152
Heurs et malheurs de la synchronisation syntaxique et stylistique	158
Les prédicats et les canaux de perception	161
Pourquoi observer les mouvements d'yeux?	164
Les mouvements oculaires montrent comment sont traitées les informations	164
Pourquoi et comment utiliser la synchronisation non verbale	167
Quels sont les types de synchronisation?	167
Comment s'y repérer grâce au calibrage ou calibration?	169
Comment formuler ses objectifs?	171
Spécification des objectifs	172
Comment arriver à la précision du langage?	176
Repérer les imprécisions pour poser les bonnes questions.....	176

Que désigne le mot « ancrage » ?	180
Qu'est-ce qu'une ancre?	180
Comment être « associé » ou « dissocié »	186
Être « associé »	186
Être « dissocié »	187
À quoi sert la PNL ?	188
Conclusion	189
Bibliographie	191
Analyse transactionnelle	191
Palo Alto	192
Programmation neurolinguistique	193
Divers	194

INTRODUCTION

L'analyse transactionnelle, les concepts de Palo Alto, la programmation neurolinguistique ont en commun d'être des produits sensiblement contemporains de la culture américaine.

Cela suffirait sans doute à expliquer que l'on puisse les étudier dans un même ouvrage, mais ils répondent, en outre, à des besoins complémentaires et relèvent d'une problématique qui présente des points communs.

Des besoins complémentaires

Grinder et Bandler ne disent pas que du bien des théories psychologiques qu'ils considèrent volontiers comme des instruments d'aveuglement dans la mesure où toute théorie est réductrice et cherche davantage à s'autovalider qu'à prendre en compte des éléments de la réalité qui pourraient la remettre en question.

« éanmoins, la pratique des techniques de Palo Alto et de la programmation neurolinguistique n'oblige pas à remettre en question le cadre de référence théorique auquel on est habitué. Le fait que ce cadre soit l'analyse transactionnelle constituerait plutôt un avantage puisqu'il s'agit d'un outil simple, léger, opératoire par rapport aux outils d'investigation psychologique dont on disposait jusque-là.

Une problématique présentant des points communs

A) Alors que la psychanalyse s'attache à la recherche des **causes**, à la question « Pourquoi ? », l'analyse transactionnelle, la programmation neurolinguistique et Palo Alto tirent de la constatation que l'on change parfois sans savoir pourquoi, l'idée que la question importante est plutôt : « Comment changer ici et maintenant ? »

Leur démarche, par méthode, se veut davantage synchronique que diachronique. C'est là un point de vue qui peut nous intéresser quand il s'agit de gérer, sur-le-champ, les dysfonctionnements de la communication professionnelle ou quotidienne.

B) Un deuxième point commun est l'attachement au système plutôt qu'à l'individu comme objet d'analyse. Certes, l'analyse transactionnelle analyse la structure de la personnalité, les états du moi, mais comme son nom l'indique, elle porte vite l'accent sur les échanges et, parmi ses concepts les plus féconds, celui de jeu fournit une illustration de l'importance des rôles dans un groupe, quelle que soit la personnalité de ceux qui les jouent. Le lien entre Palo Alto et la programmation neurolinguistique est plus net encore puisque c'est en observant des thérapeutes du Mental Research Institute de Palo Alto que Bandler et Grinder ont conçu leur projet de rendre transmissible, de modéliser l'excellence.

C) À la réflexion, d'autres points communs, plus précis, pourront encore apparaître. L'enseignement des techniques d'expression et de communication revêt une riche diversité dont la rançon pourrait être la dispersion. Peut-être l'analyse transactionnelle, Palo Alto et la programmation neurolinguistique peuvent-ils lui fournir, pour un temps, un horizon technique et théorique gratifiant.

Chapitre 1

UTILISER L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

L'analyse transactionnelle a été inventée par Eric Berne (1910-1970), médecin-psychiatre américain vers la fin des années 1950. Elle s'est développée depuis et s'utilise avec succès aussi bien en thérapie, en travail personnel que dans l'entreprise.

- C'est une théorie, elle a donc le défaut originel des théories : elle propose des grilles d'interprétation. Or, nous sommes plus riches que les grilles derrière lesquelles on essaie de nous enfermer. Cependant, quelque réducteurs qu'ils soient, il nous faut des mots et des concepts pour comprendre ce que nous sommes. Il ne s'agit donc pas de faire de l'analyse transactionnelle un objet de contemplation mais un outil de travail.
- L'analyse transactionnelle est un ensemble d'outils, il y a même des marteaux. Certains voudront s'en servir pour frapper sur les doigts des autres, d'autres trouveront quelque plaisir à frapper sur leurs propres doigts ; il n'est pas impossible d'imaginer que l'on puisse aussi s'en servir pour enfoncer des clous.
- Quelques raisons de tâter à l'analyse transactionnelle :
 1. Elle fournit une série de concepts simples mais pas simplistes, efficaces pour analyser les dysfonctionnements dans les relations, ce qui est utile lorsque l'on est cadre formateur, lorsque l'on donne ou que l'on reçoit un enseignement en techniques d'expression et de communication, et que l'on veut conceptualiser ce que l'on a appris.
 2. Une deuxième raison est que l'on n'est pas obligé de vivre l'analyse transactionnelle comme anxiogène, elle permet d'établir le bilan de nos ressources, de n'être pas un loser mais un gagnant.

Quels sont les états du moi ?

Les personnes que nous rencontrons pour une partie de tennis, dans un repas de famille, pour signer un contrat professionnel peuvent se faire des images de nous très dissemblables : selon les circonstances où nous nous trouvons et les actes que nous accomplissons, nous ne sommes pas dans le même état d'esprit et nos comportements diffèrent. Nos interlocuteurs ont-ils bien rencontré le même individu ?

Nous n'écoutons pas les mêmes voix lorsque nous nous efforçons de consoler une amie, lorsque nous refusons un ordre ; notre état interne n'est pas le même lorsque nous recevons un cadeau ou lorsque nous recevons un blâme.

Certaines attitudes nous sont plus coutumières que d'autres : on peut avoir une prédilection pour les comportements d'enfant maladroit et coupable qui craint la réprimande ou pour les allures conquérantes, dominatrices et désinvoltes : notre passé nous a habitués à nous brancher de préférence sur tel type de rôle ou d'attitude – protecteur, autoritaire, soumis, rebelle, impliqué, distancié... C'est ce qu'Eric Berne s'est efforcé de formaliser en parlant de trois états du moi.

Selon la grille élaborée par Eric Berne vers 1950, la personnalité humaine est structurée autour de trois grandes composantes qu'il définit comme des « ensembles spécifiques de composantes observables liés à des ensembles spécifiques internes de sentiments, de pensées et d'opinions ». Ces trois composantes forment un ensemble appelé PAE.

Chacun d'entre nous a un PAE dont les caractéristiques importantes sont acquises dès l'âge de 6 ans et qui peut se modifier, volontairement ou pas, par traumatisme ou par apprentissage.

Ce qui nous différencie, c'est la fréquence d'utilisation de chacun de ces états, l'intensité de l'énergie que nous y investissons.

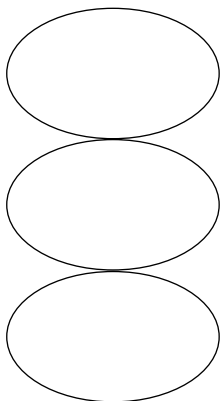


Schéma structurel

- P** Le **Parent** c'est l'acquis,
la vie telle qu'on me l'a enseignée.
- A** L'**Adulte** c'est le pensé,
la vie telle que je l'ai expérimentée.
- E** L'**Enfant** c'est le senti,
la vie telle qu'elle se joue du côté des émotions.

Le Parent

Ce terme n'est pas à prendre exclusivement dans son sens biologique. Il s'agit de l'enregistrement des comportements des gens qui nous ont tenu lieu de parents, qui nous ont marqués, de la société dans laquelle on vit et de ses systèmes de valeur, des histoires que l'on nous a lues et des héros que l'on y a cotoyés.

Le parent peut fonctionner selon deux modalités dans le cadre de nos rapports avec les autres.

Le Parent Normatif

Il définit les normes de comportement, le droit, la morale, les principes, les valeurs. Il conduit à diriger, à évaluer, à sanctionner, à permettre ou à interdire.

Le leader d'un groupe est souvent dans cette position. Quand on branche le Parent Normatif, on emploie des mots caractéristiques

(« il faut..., on doit..., toujours, jamais »), un ton de voix reconnaissable : péremptoire, indigné, en colère, autoritaire, tranchant, méprisant, ferme ; les gestes de prédilection sont l'index pointé, le sourcil froncé, le doigt le long de la joue.

Le cadre répond à la secrétaire qui se plaint de sa machine : « Ce n'est pas la machine qui ne fonctionne pas, c'est vous ! » – ou plus durement : « Vous souhaitez nous quitter quand ? » On voit là le danger du comportement normatif. Il peut être dévalorisant, persécuteur, il inhibe la créativité : celle de celui qui le branche et celle de son interlocuteur. Mais le Parent Normatif a par ailleurs autant d'avantages que d'inconvénients : en cas de pagaille, il saura redonner le moral au groupe en lui fournissant un objectif ferme et accessible, il propose un itinéraire, un projet et des garde-fous rassurants aux égarés et aux hésitants.

Le Parent Nourricier

Il aide, soutient, se montre sensible et attentif à l'autre ; il encourage, reconforte, rassure.

Les personnels enseignants, médicaux ou paramédicaux ont souvent, pas toujours, une tendance très marquée de ce côté.

On le reconnaîtra à ses propos rassurants : « Ce n'est pas grave, laisse-moi t'aider, je vais le faire à ta place », à ses encouragements, à un ton de voix doux, caressant, chaleureux, soucieux de l'autre, à des attitudes enveloppantes, à des regards mouillés de tendresse compatissante.

La mère qui voit son fils dernier-né s'appliquer méticuleusement à nouer seul ses lacets et qui se précipite aussitôt en disant : « Laisse, c'est difficile, il vaut mieux que je le fasse moi-même, s'ils se dénouent tu pourrais tomber » manifeste un comportement nourricier dont on voit l'objectif et le risque.

Si ce comportement est systématique, elle empêche l'enfant de devenir autonome. La mère pourra continuer longtemps à être mère, ce qui lui fournira des excuses si elle craint de s'épanouir comme femme à part entière.

Le Parent Nourricier peut être étouffant à force de générosité impitoyable mais, par définition, il possède autant d'avantages. Il protège et il console. Le Parent Nourricier Positif dira : « Je vais t'apprendre à pêcher » ; le Parent Nourricier Négatif dira : « N'apprends pas à pêcher, je t'apporterai tous les jours du poisson. »

L'Adulte

L'Adulte est le siège de la pensée verbale, du raisonnement, de la connaissance, il est concerné par la saisie et le traitement des informations ; c'est l'ordinateur, la dimension rationnelle et logique de l'individu ; il analyse et il contrôle ; il gère le fonctionnel et le relationnel, s'attache à la résolution des problèmes et à la régulation des échanges.

Il est un habitué des reformulations : « Si je vous comprends bien... » Il relativise : « Je pense que..., relativement, probablement ». Il pose des questions, abstrait et synthétise.

Physiquement, on le repère à des attitudes sans rigidité excessive, à de fréquents contacts oculaires avec ses interlocuteurs.

Le chef du personnel qui, après consultation des chiffres adéquats, annonce non pas, « Il va falloir licencier » ou « C'est triste de se séparer de... » mais « Il semble nécessaire de procéder à un dégraissage des effectifs » a probablement voulu brancher l'Adulte dont on peut constater qu'il a, lui aussi, ses aspects négatifs – il est froid, il fonctionne comme une machine, il n'a pas de système de valeurs.

Il tient ses informations du monde extérieur, du Parent, de l'Enfant ; s'il est mal informé, il va se tromper : il arrive que l'Adulte

erre. De plus, à vouloir être parfaitement adulte, on s'acharne à l'impossible, ce qui n'est guère rationnel ou « adulte ».

Autant d'avantages que d'inconvénients : il organise, il précise et surtout c'est un précieux agent de changement de la personnalité.

L'Enfant

C'est ce qu'il y a de plus vieux en nous. Y sont enregistrées nos réactions, nos émotions spontanées ou apprises aux événements et aux personnes rencontrées dans l'enfance, et qui constituent des modèles primitifs, des décisions de survie. L'Enfant est la réserve d'énergie de l'individu.

On peut distinguer l'Enfant Spontané, l'Enfant Adapté Soumis et l'Enfant Adapté Rebelle.

L'Enfant Spontané

Appelé aussi *libre* ou *naturel*, il manifeste sans retenue ses pulsions et ses émotions : joie, peur, colère, tristesse. Il réagit spontanément et affectivement. Son langage est volontiers exclamatif. Il s'écrie : « Je veux », il clame son impatience. Il est reconnaissable à ses pleurs et à ses rires, il bondit, applaudit, bâille et s'étire, son regard est vif et sa voix énergique et sans inhibitions.

La jeune fille qui entend un jeune garçon lui témoigner son affection timide et solliciter de sa bienveillance un baiser suave et fougueux, va peut-être éclater de rire et lui dire : « Si tu voyais la tête que tu fais ! » Elle a peut-être branché l'Enfant Spontané dont on pressent le caractère éventuellement destructeur. Il peut être égo-centrique, parfois velléitaire, souvent désordonné. Lui aussi a ses avantages : enthousiasme, tonus, créativité, source d'énergie.

L'Enfant Adapté Soumis

Il agit pour se conformer aux attentes des autres surtout quand il s'agit d'une figure d'autorité. Soucieux de bien faire, il s'efforce d'anticiper sur ce que l'on pourrait lui demander. Son attitude est hésitante. Il se culpabilise et se justifie : « J'ai fait de mon mieux » d'une petite voix plaintive, marmonnante, respectueuse. Timide et rougissant, il aura des relations marquées par le respect et la crainte, caractérisées par une relation d'infériorité.

L'enseignant qui commencerait son cours en disant : « Je ne sais trop comment commencer, je vais essayer de vous expliquer... » se place dans une position Enfant Adapté Soumis, peut-être pour éviter l'agressivité éventuelle de son auditoire, mais avec le risque de perdre sa crédibilité. Il est cependant bouc émissaire désigné, victime suradaptée.

Lui aussi a autant d'avantages que d'inconvénients : sa souplesse d'adaptation facilite sa socialisation, il est souple et adaptable.

L'Enfant Adapté Rebelle

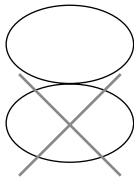
L'Enfant Rebelle est adapté en ce sens que sa rébellion est une forme d'adaptation à un milieu où cette attitude était nécessaire pour qu'il obtînt des signes de reconnaissance.

Tout vaut mieux que l'indifférence. L'enfant qui s'ennuie fait des bêtises ; si l'on s'en occupe à cause de cela, il aura appris qu'il fallait prendre le contrepied des normes pour échapper à l'anonymat. Il boude, hausse les épaules, récrimine, il refuse toute influence, s'exprime à base de « Oui, mais... », « Vous n'avez pas le droit ».

L'opposant systématique qui cherche d'abord les objections à toute proposition cultive sa différence, risque de râler, de se marginaliser, de devenir violent physiquement, moralement ou verbalement. Il peut éventuellement se faire violence.

Ses avantages spécifiques sont qu'il a l'art de détecter ce qui ne marche pas : il ne subit pas passivement les influences, il est en voie d'autonomisation, ce qui permet de rompre les relations de dépendance mutilantes.

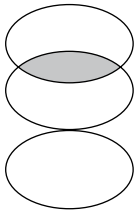
Pathologie des états du moi



- L'énergie circule avec une fluidité variable entre les états du moi.
- L'Enfant est occulté, jamais écouté.

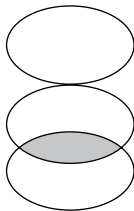
Il peut arriver que l'un d'entre eux soit occulté, ce qui peut susciter l'apparition de pathologies diverses.

Un dysfonctionnement des états du moi auquel il est important de prêter attention est la **contamination**.



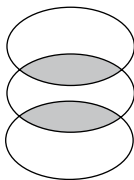
La contamination de l'Adulte par le Parent crée les préjugés et les généralisations.

Exemple : les jeunes de maintenant ne sont plus ce qu'ils étaient.



La contamination de l'Adulte par l'Enfant provoque les illusions et les superstitions.

Exemple : Si je n'y pense plus tout va s'arranger.



Les deux ensemble donnent des idées toutes faites sur fond d'utopie.

Exemple : Il faudra que le monde entier ne fasse plus qu'un seul pays.

Le « PAE » et la vie professionnelle

Les états du moi ont par définition autant d'avantages que d'inconvénients : tout dépend de la façon dont on les utilise et des circonstances auxquelles on est confronté.

Il n'existe pas de bon PAE, de bon profil dans l'absolu mais en fonction d'un objectif, d'une relation ou d'un profil de poste.

Un étudiant sorti premier d'une promotion d'électroniciens avait envoyé dans une entreprise un *curriculum vitæ* manuscrit. Il est convoqué pour un entretien, le recruteur lui demande s'il sait que ce genre de document doit être tapé à la machine.

« Bien sûr, répond-il, mais j'ai tenu à vous montrer d'emblée que je suis capable de prendre des risques et des responsabilités. Je n'aurai pas besoin d'un parapluie pendant trop longtemps... »

L'étudiant a fait preuve, pendant la suite de l'entretien, d'aisance, de maturité, de fermeté, il était à la fois ou tour à tour Adulte et Normatif.

Il n'a pas été retenu : après trois mois, il aurait voulu monter dans la hiérarchie, l'entreprise cherchait en l'occurrence un technicien de maintenance qu'elle paierait peu, qu'elle ne pouvait titulariser, qu'elle ne garderait qu'un an ; il fallait un Enfant Adapté Soumis. L'étudiant ne convenait pas et l'entreprise ne lui aurait pas convenu. Ailleurs, il réussit fort bien.

Lors d'une embauche, on demande à un candidat à un poste commercial :

— Si vous n'aviez pas fait du commerce, qu'est-ce que vous auriez fait ?

— Quand j'étais gosse, je voulais être garde champêtre.

— Bien, enchaîne le recruteur, parlez-moi de ce métier.

Le candidat se lance dans une description amusée et enthousiaste des charmes et avantages divers, mythiques ou réels, qu'il attendait de cette bucolique profession.

L'entretien s'arrête là-dessus. Le candidat pouvait être étonné que l'on se soit attardé sur un sujet aussi futile et si peu professionnel.

Or il était retenu pour le poste. Critère du recruteur : « Il sait s'enthousiasmer, il suffira de le motiver pour qu'il sache mobiliser ses compétences et celles des autres. »

Cette fois, c'est l'Enfant Spontané qui était sollicité et l'on cherche tout autant des tempéraments Protecteur, Normatif, Rationnel, Soumis ou même Rebelle, ce qui pourrait paraître plus paradoxal, pour assurer les fonctions d'analyse décapante dans les services où il est urgent de procéder à une remise en question : autant profiter de leur côté « bouteille de vitriol ambulante ».

Faites le questionnaire PAE

Mode d'emploi

On est toujours plus riche que les grilles derrière lesquelles on essaie de nous enfermer. Toutefois, les questionnaires PAE nous permettent d'avoir une meilleure connaissance de soi.

1. Répondre aux 60 propositions : ce qui est affirmé est-il plutôt vrai ou plutôt faux ?
2. Classer les « plutôt vrai » dans les catégories dont ils relèvent : Protecteur, Normatif, Adulte, etc. Par exemple, si j'ai répondu « plutôt vrai » à la question 4, je coche une réponse dans la catégorie « Protecteur ». Ce qui me permettra de dire en fin de compte : sur dix occasions de brancher le Parent Protecteur, combien de fois ai-je choisi de le faire ?
3. En faisant figurer par un point dans l'égogramme personnel le niveau atteint dans chacune des six catégories, je peux savoir quelles sont les « voix » que j'écoute le plus volontiers et quelles sont celles que je refoule.
4. Quelques questions à se poser à propos des résultats :
 - Ai-je beaucoup d'énergie disponible, suis-je plutôt expansif ou réservé (Enfant Spontané) ?

– Où va s'investir de préférence mon énergie, dans quel rôle, quelle posture vais-je chercher à me placer ?

– Ai-je intérêt à changer quelque chose dans mon profil ? Quels seraient les avantages et inconvénients ?

5. Un test n'a pas une valeur absolue, c'est un outil de réflexion ; en quoi les résultats obtenus à celui-ci pourraient-ils être relativisés ? En quoi les événements relationnels de ma vie passée permettent-ils de considérer que l'image qu'il me renvoie est ressemblante ?

6. On trouvera d'autres questionnaires PAE dans Chalvin (voir bibliographie) et Jaoui (*idem*).

Test PAE

Plutôt vrai/Plutôt faux

1. On dit que j'ai du sang-froid.
2. J'aime bien rire aux dépens des autres.
3. Je me laisse influencer facilement.
4. Je rends visite aux copains malades.
5. Je sais apprécier les imprévus.
6. J'admets très mal la tricherie.
7. J'aime beaucoup les voyages.
8. Je remonte fréquemment le moral aux copains qui dépriment.
9. Je n'arrive pas en retard pour ne pas me faire remarquer.
10. Je suis souvent en désaccord avec mon entourage.
11. On me trouve logique et rationnel.
12. Il faut respecter les délais.
13. Je ne contredis jamais un supérieur hiérarchique.
14. J'aide sans qu'on me le demande.
15. Je sympathise assez souvent avec des inconnus.
16. Les absences doivent être justifiées.
17. Avant d'effectuer un travail, je réfléchis sur la méthode à suivre.
18. Je suis râleur, contestataire.
19. Je suis organisé dans mon travail.

20. Je repère facilement les défauts des autres...
21. Je dis « oui » alors que je voulais dire « non ».
22. Je prête facilement mes affaires.
23. Quand quelqu'un me plaît je n'hésite pas à le lui dire.
24. J'apprécie la discipline.
25. Quand je suis en colère, on m'entend.
26. Je porte souvent des appréciations sur les gens.
27. Confronté à un échec, je réfléchis calmement.
28. Je préfère donner que recevoir.
29. Dans une situation difficile je garde ma présence d'esprit.
30. Quand il convient d'être en smoking, j'ai tendance à mettre une chemise à fleurs.
31. J'accorde de l'importance à ce qu'on pense de moi.
32. Je n'aime pas partir dans l'inconnu, il faut que ce soit planifié.
33. J'aime à rassurer mon entourage.
34. J'évite de prendre des responsabilités.
35. J'adore taquiner.
36. J'ai tendance à passer beaucoup de temps à aider les autres.
37. Ce n'est pas acceptable de doubler dans les files d'attente.
38. Je prévois les conséquences de mes actions.
39. Je choque souvent par mes propos.
40. Je suis plutôt timide.
41. On me trouve enthousiaste.
42. Je remets mes opinions en question quand il le faut.
43. Quand je suis content ça se voit.
44. Quand un problème se pose, j'amasse le plus de données possibles pour le résoudre objectivement.
45. J'aime la satire et la dérision.
46. J'ai le souci de ne pas importuner les autres.
47. Je ne cache pas mes émotions.
48. Il est intolérable de faire claquer des pétards dans les cimetières.
49. J'ai l'esprit de contradiction.
50. Ça ne me déplairait pas d'être médecin sans frontières.

- 51. Je me fais petit devant l'autorité.
- 52. Il est dommage que certaines valeurs se perdent.
- 53. Avec moi on ne s'ennuie pas.
- 54. Dans le doute je sais me documenter.
- 55. Je suis réputé pour la férocité de mes remarques.
- 56. Dure est la loi, mais c'est la loi.
- 57. On me dit que je suis « trop bon ».
- 58. J'essaie de ressembler à ce que mes parents voulaient que je fusse.
- 59. J'ai toujours une histoire, drôle ou pas, à raconter.
- 60. J'ai tendance à prendre les opprimés sous mon aile.

PROTECTEUR	NORMATIF	ADULTE	SPONTANÉ	SOU MIS	REBELLE
4	6	1	5	3	2
8	12	11	7	9	10
14	16	17	15	13	18
22	24	19	23	21	20
28	26	27	25	31	30
33	32	29	41	34	35
36	37	38	43	40	39
50	48	42	47	46	45
57	52	44	53	51	49
60	56	54	59	58	55
TOTAL /10	TOTAL /10	TOTAL /10	TOTAL /10	TOTAL /10	TOTAL /10
ÉGOGRAMME PERSONNEL : Placez une croix face au nombre de réponses obtenues dans chaque catégorie. Cela vous donne votre égogramme personnel.					
10					
9					
8					
7					
6					
5					
4					
3					
2					
1					

RÉPONSES PAE

Comment fonctionnent les «transactions»

Il arrive que l'on pose, lors de l'épreuve d'entretien pour l'entrée dans une grande école commerciale, à tel ou tel candidat qui a déjà fait preuve d'une certaine solidité et à qui, on veut donner l'opportunité de briller plus encore, une question surprenante.

Par exemple, « la TRU (Société de transport des résidus urbains) organise fréquemment dans nos régions des concours de jets d'immondices : concours de longueur, de hauteur... pourriez-vous envisager d'y participer ? »

Un candidat de 20 ans qui sort d'une classe préparatoire et qui réagit sans se démonter à une question aussi incongrue fait preuve d'une singulière résistance au stress et d'une étonnante flexibilité : c'est bien là les qualités que l'on souhaite en l'occurrence détecter.

Voici quelques réponses entendues qui miment des états du moi très différents et peuvent être appréciées :

- Un jeu aussi navrant ne saurait être proposé sérieusement ici !
- Qu'est-ce que je ne ferais pas pour entrer dans votre école !
- Je pense que cette question bizarre a pour but de vérifier si j'ai le sens de l'humour, j'en ai.
- Qu'est-ce qu'on gagne ?
- Si cela peut vous faire plaisir !
- Et vous, vous joueriez, vous ?

Chacun utilise des ornières transactionnelles en fonction de son PAE et des circonstances. Connaître les transactions et jouer avec elles permet d'explorer d'autres chemins.

- L'un des intérêts de connaître le PAE, c'est qu'il permettra de considérer qu'une transaction, unité de base des relations

humaines, est une relation entre deux PAE branchés ou pas sur la même longueur d'ondes.

- Une relation est une chaîne de transactions.
- Le mot « transaction » suppose un échange au sens « aller-retour » mais aussi au sens économique ; la balance de l'échange détermine la nature du contrat relationnel.
- Les états du moi s'attirent ou se repoussent comme les pôles d'un aimant.

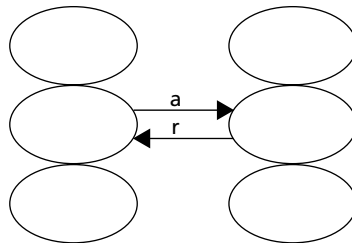
On peut distinguer cinq sortes de transactions.

La transaction parallèle

Une transaction est parallèle ou complémentaire lorsque c'est l'état du moi sollicité qui répond à celui qui l'a sollicité ; ce type d'échange est équilibré au niveau du processus, il n'entraîne ni heurt ni conflit mais il engendre la création d'une ornière relationnelle donc le caractère productif n'est pas assuré.

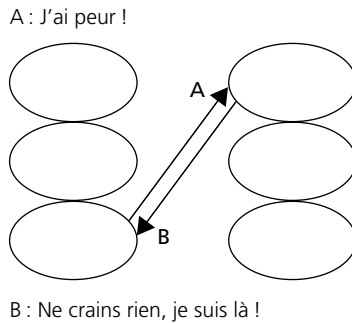
La transaction peut être égalitaire.

Q : Où avez-vous mis le dossier Y ?



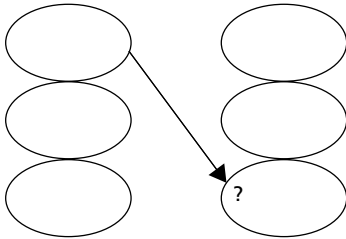
R : Il est dans le second tiroir.

Elle peut être inégalitaire.



On est peut-être en accord sur le processus et pas sur le contenu.

— Savez-vous seulement quel est le cours du deutschemark aujourd'hui ?



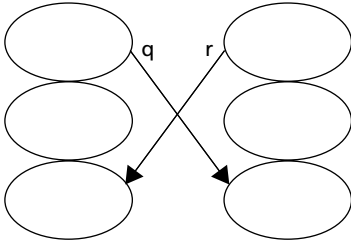
La question posée est apparemment Adulte ; si un mot ne l'était pas ce serait l'adverbe « seulement » qui implique un doute, un mépris, un sentiment de supériorité.

Le risque pour l'interlocuteur est d'accepter une transaction complémentaire. S'il sait répondre à la question, il tiendra le rôle de l'Enfant Adapté Soumis ; s'il ne sait répondre, il pourra être tenté par le rôle de Rebelle.

À lui, s'il le souhaite, de quitter la transaction parallèle pour croiser la transaction.

La transaction croisée

Q : Connaissez-vous seulement le cours du deutschmark ?

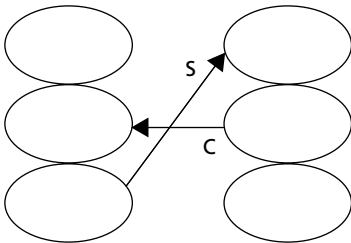


R : Monsieur, vous n'êtes pas ici pour me donner des leçons d'économie et si vous étiez compétent on s'en serait aperçu.

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

Le risque de ce type de transaction est de provoquer un hiatus, un conflit dans la relation, ce qui peut constituer un élément d'échec ou un renouvellement salvateur.

Secrétaire : J'en ai marre de cette machine, je vais la jeter par la fenêtre !



Cadre A : Vous avez l'air en colère !

La secrétaire exprime une émotion. En la reformulant en Adulte, le cadre permet à la conversation d'évoluer vers du rationnel.

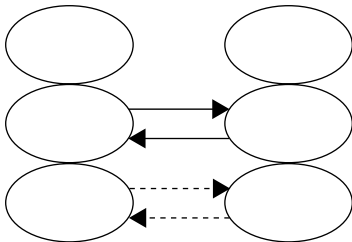
Une autre façon de croiser la transaction aurait été de brancher l'Enfant en disant par exemple : « Attendez, je vais ouvrir la fenêtre. »

Toute l'énergie canalisée par l'interlocutrice dans une relation Enfant-Parent attendue aurait alors éclaté sous forme d'éclat de colère, d'éclat en sanglots ou d'éclat de rire.

Les transactions cachées

1) Elles sont doubles, elles se déroulent apparemment à un niveau social et recèlent un niveau psychologique caché.

L'étudiant : J'ai vu que tu n'étais pas au cours d'amphi, je t'ai pris le cours en double, tu peux passer le prendre chez moi quand tu veux.

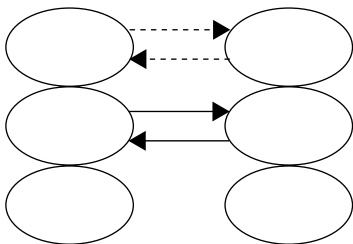


L'étudiante : C'est gentil d'y avoir pensé, je passerai chez toi ce soir.

Apparemment la transaction est rationnelle, on peut supputer, suivant les circonstances et le ton, que des enjeux d'ordre émotionnel ne sont pas totalement absents de la proposition de rencontre et de la réponse.

2) Un époux rentre chez lui et s'affale dans son fauteuil favori ; son épouse l'interpelle.

Épouse : Tu as vu que le voisin a déjà bêché tout son jardin ?



Réponse du mari : Oui, j'ai vu... et la voisine a fait toute la lessive !

Apparemment il s'agit d'un échange d'informations qui cache à peine des jugements de valeur et un conflit en germe.

Les transactions cachées sont à l'origine de jeux à trois rôles : Persecuteur, Victime et Sauveur qui peuvent se révéler coûteux en énergie (voir la structuration du Temps).

Si la transaction au niveau social cache un échange émotionnel, il peut s'agir d'humour (cas n° 1). Si la transaction au niveau social cache un jugement de valeur, il peut s'agir d'ironie (cas n° 2).

Les transactions angulaires

Elles visent consciemment deux niveaux. L'Adulte gère la situation pour manipuler de façon volontaire.

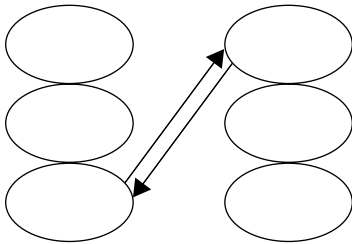
Une transaction est une manipulation lorsque l'un des deux partenaires n'est pas au courant des objectifs poursuivis. Lorsque les deux sont informés, il s'agit d'influence.

Malheureusement, cette distinction apparemment claire entre « influence » et « manipulation » qui permet de se donner bonne

conscience, perd de sa netteté parce que l'on peut être plus ou moins bien informé des objectifs de chacun.

Le subordonné qui sollicite un rendez-vous auprès de son chef débordé risque fort un refus s'il utilise une transaction inégaleitaire qui programme une réponse Parent.

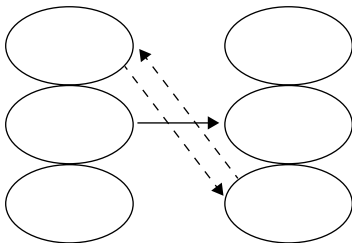
Subordonné (timidement) : Monsieur le directeur, est-ce vous pourriez, s'il vous plaît, me recevoir ?



Directeur : On verra ça plus tard !

En utilisant la transaction angulaire, il augmente ses chances d'être reçu.

Subordonné : Monsieur le directeur est-ce que vous préférez me recevoir cet après-midi ou demain matin ?



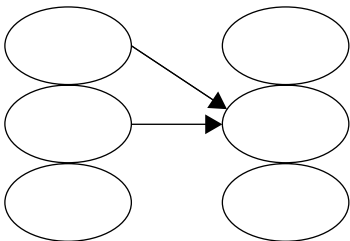
Directeur : Je suis très occupé, venez demain matin !

La question est apparemment neutre et Adulte, mais elle exclut le fait qu'on ne sera pas reçu et enferme l'autre dans une alternative.

Les transactions tangentes

En prenant la tangente, l'interlocuteur cherche à se sortir d'une situation difficile et à reprendre le pouvoir. Il n'y a pas que dans les milieux politiques que l'on rencontre cette technique.

Le journaliste : Monsieur X, pensez-vous avoir les qualités pour être président ?



Le candidat : C'est une bonne question et je vous remercie de l'avoir posée, et je me demande en effet si l'actuel président a les qualités pour le rester en effet...

Entraînez-vous

Quel est l'objectif de l'entraînement ?

Sortir des ornières transactionnelles, acquérir la souplesse dans le maniement d'autres stratégies.

Comment s'entraîner

Proposer une réponse Parent, Adulte et Enfant à des propos échangés entre deux personnes.

Exemple

Le cadre à sa secrétaire : — Où se trouve le dossier Y ?

Réponses

P — Vous ne rangez jamais rien.

A — Dans le tiroir Y.

E — Je vous l'apporte tout de suite.

b) On a encore vu Jacques avec Dominique

P — C'est scandaleux, il faudra prendre des sanctions.

A — Pourquoi dis-tu « encore » ?

E — Il en a de la chance, Jacques !