

## Introduction à l'analyse transactionnelle

### 2- Les Transactions

#### Psychosociologie de la communication

Prof. Asmae El Arfaoui

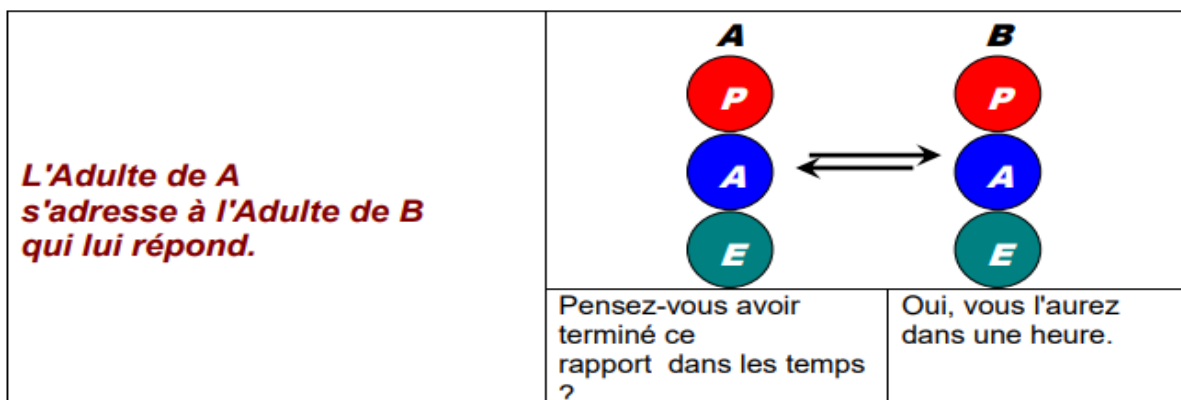
Une transaction est un échange de signes de reconnaissance, verbal ou non verbal, entre deux personnes, c'est-à-dire un stimulus et une réponse à ce stimulus. Si deux personnes sont en présence et se mettent à communiquer, il y'aura un stimulus de l'une auquel répondra l'autre probablement.

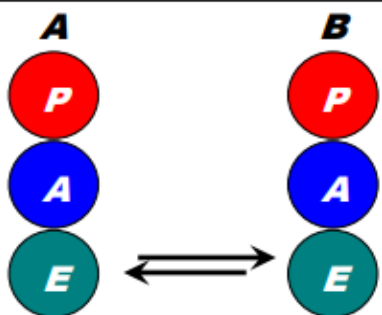
On distingue trois types de transactions : Les transactions parallèles ou complémentaires ; les transactions croisées ; les transactions cachées ou à double fond. Certaines transactions sont plus faciles à analyser que d'autres.

**Les transactions simples complémentaires :** Elles mettent en relation un couple d'états du moi qui se répond de manière parfaitement parallèle. L'État du moi "visé" est celui qui répond. Quand les vecteurs sont parallèles ou complémentaires, la communication peut se poursuivre indéfiniment :

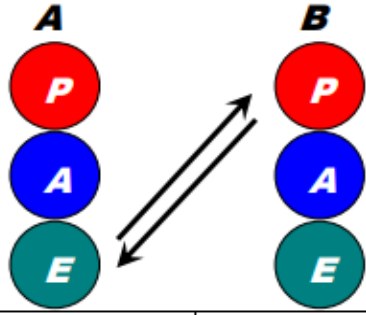
*"Dis-moi à quelle heure est ton train ?  
A 20h, tu peux venir me chercher ?  
Oui, tu penses à me rapporter mon livre ?  
Oui, il est déjà dans mon sac..."*)

#### Les transactions parallèles



<p><b>L'Enfant de A s'adresse à l'Enfant de B qui lui répond.</b></p>		
	<p>Et si on faisait une petite fiesta ce soir ?</p>	<p>Ah oui ok ce serait chouette !</p>

#### - Les transactions obliques :

<p><b>L'Enfant de A s'adresse au Parent de B qui lui répond.</b></p>		
	<p>Et si on déclenchait un conflit social ?</p>	<p>Vous n'y pensez pas sérieusement j'espère !</p>

#### Autres Exemples

- " Avez-vous tapé le compte-rendu ? " Adulte-Adulte

- " Je suis en train d'en terminer la rédaction. Je vous le fais parvenir dès qu'il est finalisé ". Adulte-Adulte

" J'attends toujours que vous me tapiez ce compte-rendu ! Qu'est-ce que vous attendez pour vous y mettre ?! " Parent-Enfant

- " Je m'excuse. Je m'y mets tout de suite ". Enfant-Parent

**Les Transactions croisées :** l'État du Moi "visé" n'est pas celui qui répond, ou/et l'État du Moi qui répond "vise" un autre État du Moi que l'État du Moi émetteur. La réponse n'est pas celle qu'on attend, l'interlocuteur choisit un autre mode de communication. On dit qu'il « croise la transaction ». Les transactions croisées sont toujours sources de conflit, l'incompréhension et le malentendu interrompent la communication entre les deux personnes.

<b>L'Enfant de A s'adresse au Parent de B qui répond à l'Adulte de A.</b>		<b>Le Parent de A s'adresse au Parent de B qui répond à l'enfant de A.</b>	
Et si on déclenchait un conflit social ?	Quel élément vous permet de déclarer cela ?	De mon temps les directions étaient plus compréhensives et tout allait mieux....	Et oui, mais c'est parce que des gens comme vous ont trop tiré sur la corde que...

<b>L'Adulte de A s'adresse à l'Adulte de B mais c'est le Parent de B qui répond à l'Enfant de A</b>		
	Où est mon guide des hôtels ?	Si tu savais où tu ranges tes affaires...

Autres exemples :

- " *Avez-vous tapé le compte-rendu ?* " (Question Adulte-Adulte)

- " *Vous m'aviez donné demain comme échéance ! J'ai encore le temps de le faire !!!* "

(Réponse Enfant-Parent sur un ton emporté).

- " *J'attends toujours que vous me tapiez ce compte-rendu ! Qu'est-ce que vous attendez pour vous y mettre ?!* " (Question Parent-Enfant)

- " *Avez-vous vérifié vos mails, je vous l'ai envoyé en fin de matinée* » (Réponse A-A).

**Quand les vecteurs se croisent**, la communication change, ce changement de cap entraîne une réorganisation des échanges qui ne peuvent plus continuer sur leur lancée. Pour que la communication se poursuive, il faut que l'un des interlocuteurs ou bien les deux changent d'état du moi.

**Transactions croisées : intérêt** Si quelqu'un s'obstine à nous critiquer depuis une position de Parent, nous avons intérêt à chercher une façon de réorienter la communication. Les croisements d'Adulte à Adulte se révèlent le plus souvent utiles, surtout en milieu professionnel

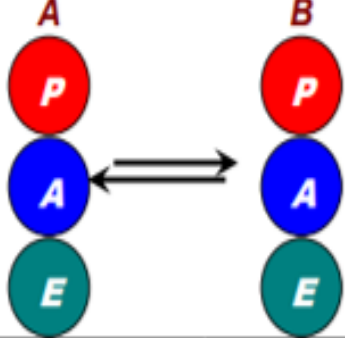
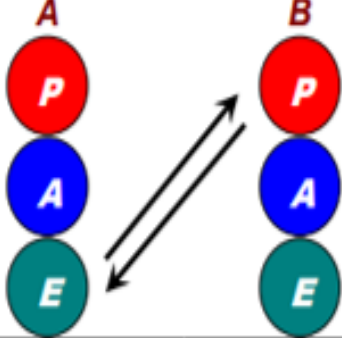
**Inconvénients :** Risque d'incompréhension, de malentendus

**Les Transactions cachées ou à double-fond :** ce sont des transactions dites complexes parce qu'une seule phrase comporte ici deux messages. Le premier message est appelé le message de niveau social, ce sont les mots prononcés, ce qui est dit verbalement. Le second est le message caché ou psychologique, ce sont "*les mots*" que l'on ne dit pas verbalement, mais qui peuvent - ou non - être très bien "*entendus*" par son interlocuteur. L'une des formes bien connues de ce type de communication sont les sous-entendus. Il s'agit d'interactions plus complexes à analyser : transactions étant ou pouvant être perçues comme étant à double sens ou biaisées (langage verbal incohérent avec le non verbal, insinuations diverses, etc.) ou transactions tangentiellles (l'un des protagonistes élude ou répond à côté du sujet)

**Inconvénients :** Risque d'erreur d'interprétation quand un message n'est pas exprimé ouvertement (sous-entendu= risque malentendu)

**Avantages :** communiquer des choses subtilement sans avoir à les dire

Humour, taquineries, sous-entendus charmeurs sont basés sur des aspects non explicites.

<i>En apparence</i>		<i>Au niveau psychologique</i>	
			
Alors si je comprends bien vous ne voulez pas nous augmenter ?	Non je ne peux pas et je vous ai déjà expliqué pourquoi !	Sachez que je ne l'oublierai pas !	Non mais !

Je ne vous pardonnerai pas une telle chose (Enfant rebelle)

Réprobation : je suis indigné par votre demande (PNf)

<i>En apparence</i>		<i>Au niveau psychologique</i>	
Je ne peux pas achever ce rapport urgent pour ce soir.	Eh bien, tu le finiras demain matin.	Plainte Enfant Adapté Soumis	Protection Parent Nourricier

**Les transactions angulaires :** Dans les **transactions angulaires**, c'est un message que l'on envoie en apparence vers un état du moi alors que l'on a décidé sciemment d'accrocher un autre état de l'interlocuteur. Une personne tente par exemple de dominer son interlocuteur en s'adressant à un état du moi (par exemple l'Adulte) mais en visant secrètement un autre état (par exemple l'Enfant). S'il parvient à son objectif, la transaction est dite réussie.

<i>En apparence</i>		<i>Au niveau psychologique</i>	
C'est notre dernière proposition si vous attendez trop...	Ok je suis d'accord...	Attention !	Pas de problème...

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.

**La compréhension de ces types de transactions nous permet de mieux élucider les problèmes de communication, de mieux comprendre nos relations, d'établir une meilleure communication en éclairant considérablement la situation.**

**NB :** Lorsque des personnes sont dans une transaction, elles s'envoient mutuellement des signaux, verbaux ou non, au travers desquels elles se « reconnaissent ». Les signes de reconnaissance peuvent être positifs : « *c'est très bien ce que vous faites, je vous félicite...* » ou négatifs : « *vous vous êtes encore trompé, vous êtes vraiment nul...* ». Les signes de

reconnaissance sont vitaux : ils permettent aux personnes de maintenir leur niveau de confort tant physique que psychologique

<https://www.youtube.com/watch?v=kKm8EOdZMFA>

### **Repérez la nature des transactions dans les exemples suivants**

#### **Exemple 1**

- Avons-nous reçu les devis pour le projet X
- Oui, ils sont arrivés hier. Je te les apporte ?
- S'il te plaît, oui. J'ai besoin des chiffres que nous avons déterminés
- Pas de problème, je les ai dans mon dossier.
- Merci, zoé, tu les as regardés ? Qu'en penses-tu ?
- Oui, j'y ai jeté un coup d'œil, ça me semble juste.
- Je suis d'accord avec toi, je crois que ça va aller

#### **Exemple 2**

Quoi ? Tu n'es pas passé chez le traiteur pour prendre les commandes ?

C'est moi qui devais y aller ? Non, c'est pas mon tour, j'y suis allé la dernière fois !

Il fallait me le dire si tu ne voulais pas y aller. Tu m'as mise dans le pétrin,

C'est malin ! Tu n'es vraiment pas sympa ! tu m'as causé des ennuis

-voilà, c'est toujours ma faute ! Stagiaire, C'est vraiment le pire des boulots ! on est le larbin de service, et on prend pour tout le monde

#### **Exemple 3**

-Alors, Zoé, qu'y-a-il pour déjeuner pendant la réunion ?

- Euh, justement, je suis désolée, il n'y a que la boisson. Jérôme devait passer chez le traiteur prendre les plateaux repas que j'ai commandés, mais il a oublié

-Comment ça, « il a oublié » ? Je m'en moque, de ça ! Tu devais nous arranger un repas léger. Je ne vais pas garder tout le monde ici, s'il y'a pas de quoi les nourrir !

-Oui, je suis vraiment désolée...Tu veux que j'aille prendre la livraison maintenant,

-Mais non, c'est trop tard, et c'est trop loin ! Je suis vraiment contrariée, Zoé. Je te croyais plus fiable.

### **Transactions croisées**

#### **Exemple 1**

-Tu devais nous arranger un repas léger. Je ne vais pas garder tout le monde ici, s'il n'y a pas de quoi les nourrir !

-Je suis désolée, je te propose deux options : soit tu les fais patienter en commençant la discussion pendant que je vais chercher la commande, soit tu les amènes au café.

- « Oui, mais quand même, j'aimerais bien pouvoir compter sur toi ! je t'avais dit de préparer quelque chose.

-Tu as raison. Je suis désolée d'avoir oublié, c'est vraiment problématique pour toi, j'en suis consciente. Penses-tu que l'alternative que je t'ai proposée puisse convenir, ou veux-tu que je cherche autre chose ?

-Non, non, ça ira ! Mais, quand-même...

-Oui, Charlotte, je t'ai bien entendue, cela ne se reproduira plus.

### **Exemple : 2**

-Tu devais nous arranger un repas léger. Je ne vais pas garder tout le monde ici, s'il n'y a pas de quoi les nourrir !

Arrête de t'énerver, Charlotte. Tu perds toute crédibilité, quand tu cries comme ça. Reprends-toi.

-Tu devais nous arranger un repas léger. Je ne vais pas garder tout le monde ici, s'il n'y a pas de quoi les nourrir !

-Bon, je vais les chercher tes sandwiches ! oh la la ! Pas la peine d'en faire toute une histoire ! ce n'est quand même pas la fin du monde !

### **Transactions cachées Exemple 1**

« Tiens, la fenêtre est ouverte ? Demande Charlotte, frileuse notoire. Juste un petit peu, pour aérer. Je la referme tout de suite ! réplique Zoé en se précipitant.

### **Exemple 2**

« En rentrant chez lui, Pierre, trouve la porte de son appartement entrouverte. Il cherche Charlotte et s'enquiert d'un air innocent :

-C'est normal que la porte soit restée ouverte ?

- « Bien sûr que c'est normal, tu n'avais pas remarqué que personne ne ferme sa porte, à Paris ? »

### **Exemple 3**

Sarah et Sébastien s'apprêtent à dîner chez les parents de ce dernier :

-Tu vas mettre cette robe ? S'enquiert Sébastien, inquiet.

-Pourquoi est-ce que je ne la mettrais pas ? Je l'aime bien, cette robe ?

J'en ai assez à la fin, tu es toujours en train de me critiquer !

-Mais je ne t'ai pas critiquée, ma chérie, j'ai juste posé une question.



-Oui mais j'ai bien compris qu'en réalité tu me reprochais de mal m'habiller, tu détestes mon goût, en fait !

**Sarah s'enferme dans sa chambre en pleurant.**

**Synthèse :** Nous partons souvent du principe que les phrases énoncées par nos interlocuteurs sont univoques et que la signification que nous en tirons est partagée. Mais, vous l'avez compris, ce n'est que rarement le cas. La communication devient complexe lorsque les transactions ne sont pas complémentaires et qu'il n'y a pas d'équilibre dans les états du moi en présence. Difficile alors d'arriver à une situation gagnant-gagnant. La solution ? Savoir repérer le déséquilibre, faire preuve d'écoute pour comprendre le point de vue de l'autre, ce qu'il désire vraiment. Puis orienter la discussion vers une issue favorable pour chacun en utilisant un raisonnement objectif. Dans un jeu, cela doit avoir pour effet de casser la permutation infinie et déboucher sur une communication d'Adulte à Adulte.

Pour avoir une communication optimale, il est nécessaire de reformuler ce que nous entendons pour nous assurer de l'avoir bien compris. De la même manière, il convient d'exprimer nos ressentis de manière à ce qu'ils soient compris et bien reçus par nos interlocuteurs.

Afin de résoudre des problèmes de vies collectives, les transactions à privilégier sont les transactions Adulte - Adulte. Ce type de communication privilégie la partie objective, raisonnée. Elle est orientée vers la réalité et fonctionne dans le présent. Elle met en avant observation, évaluation, compréhension, analyse et décision.

Ce type de transaction est donc indispensable dans l'entreprise et permet d'éviter les conflits.

Dans le monde du travail, les transactions Adulte-Adulte sont généralement préférables aux autres. Chacun interagit de manière posée, respectueuse envers son interlocuteur et constructive. Il n'est toutefois pas toujours aisé de conserver cette relation d'état de moi adulte à adulte.

Si ces interactions ne sont pas toujours sources de profonds malaises, elles sont toutefois rarement bénéfiques au travail. En apprenant à décoder les différents états du moi lors de ses interactions avec ses collaborateurs, le manager s'assure d'une communication et d'une ambiance propices au travail et à l'efficacité individuelle et collective.