

Situation à analyser : Corrigé

Définir l'analyse transactionnelle

Pour analyser cette situation de communication je vais utiliser le modèle des Etats du moi

Sophie et Gérard sont deux collègues de la société TPX, secteur des travaux publics, ils sont dans une **relation professionnelle non hiérarchique symétrique** car ils ont le **même statut** dans la société. **Leurs rôles sont proches** puisqu'ils peuvent prendre en charge les dossiers l'un de l'autre en cas de besoin. Au niveau de leur identité, Gérard est plus âgé et plus ancien que Sophie dans l'entreprise. Sophie est sympathique quoiqu'un peu stressée parfois car sa vie de famille, avec trois enfants, est délicate à concilier avec son travail qu'elle apprécie cependant beaucoup.

La relation entre les deux collègues, habituellement sympathique, **est influencée par le comportement** de Gérard qui **prend ses distances** avec sa collègue **en refusant de l'affronter de peur de compromettre ses intérêts**.

Ils sont en conflit. Il s'agit d'un conflit d'intérêts ouvert, puisque les acteurs expriment leurs griefs (plainte, protestation, préjudice). L'événement déclencheur est la nouvelle de ses dates de congé pour Sophie.

Dans ce conflit, l'état du moi aux commandes pour Sophie est **l'état du moi Enfant (Rebelle)**, Sophie est sous l'emprise de ses émotions, elle est en colère, elle parle à haute voix, elle proteste auprès d'Alexandra (verbal) Elle a tenté une première transaction adulte en s'adressant à l'adulte de Gérard pour trouver une solution, Gérard a répondu en adulte en refusant de changer ses dates de congé. Elle a tenté ensuite de jouer sur **l'émotion** auprès de Gérard par **la culpabilisation** d'abord qui s'est exprimée par **des signes verbaux** en affirmant qu'elle ne pourrait pas être avec ses enfants pendant une semaine puis par **la colère**, affichée par des **signes non-verbaux** (Sophie n'a plus regardé Gérard et s'est murée dans le silence). Sophie est dans son enfant Rebelle, elle refuse d'accepter la décision concernant les congés.

Sophie adopte la position de vie (+-) Elle entre en conflit avec son collègue qui a changé d'état du moi et passé dans son **Enfant adapté soumis**, il opte plutôt pour la **fuite puis le mutisme** 'Ne parle pas avec sa collègue, se tait pendant la réunion), Il **l'évite de peur de compromettre ses intérêts** et s'en remet à la décision du responsable. Il se soumet aux lois et décisions de l'autorité, aux règles de l'organisation.

Sylvain DECOMBES, directeur du département « suivi des chantiers » est dans son **parent Normatif** sévère, activé par le comportement de Sophie. Autoritaire, attaché aux normes et traditions de l'entreprise, il impose sa décision en refusant d'écouter tout argument venant de ses subordonnés, il n'a pas réellement mis fin au conflit et s'est contenté de réaffirmer et de réexpliquer son arbitrage. Il n'a tenté **aucune médiation** entre les deux acteurs **pour un dépassement du conflit** par un autre moyen. Il adopte une position de vie (+-) en se débarrassant de Sophie tout en justifiant sa décision. « Lorsque deux salariés...il est de tradition de donner la priorité au plus ancien. L'assistante Alexandra Salvina connu pour son **Parent Nourricier**, a accueilli l'enfant de Sophie avec bienveillance et compréhension, **elle a utilisé son Adulte pour tenter une négociation** qui aurait pu aboutir à des **concessions** « Alexandra écoute sophie avec bienveillance » essaie d'intervenir en disant « on peut toujours trouver un arrangement. Mais la transaction adulte **Adulte-Adulte** a été croisée par une transaction **Parent – Enfant**, elle **n'a pas été légitimée** dans ce rôle par son patron. Le parent normatif très sévère a convoqué l'enfant adapté soumis de Sophie qui part sans rien dire au bord des larmes. Ce qui risque de laisser un impact négatif sur la psychologie de Sophie et sur la relation dans le groupe.

Pour sortir de ce conflit, Sylvain Descombes aurait pu **Changer d'état du moi et adopter l'Adulte** proposé par Alexandra, en essayant de réfléchir à une solution où les besoins et les intérêts des deux collègues seraient pris en considération, adopter une écoute empathique et active pour comprendre la position de Sophie et engager un dialogue entre les deux collègues pour parvenir à un compromis où ils seraient tous les deux gagnants.