

Jour 3, Année 1

Les transactions

Une manière d'analyser notre
communication

Une transaction est une unité d'échange social (stimulus et réponse) entre deux ou plusieurs personnes. Elle peut être verbale ou non verbale.

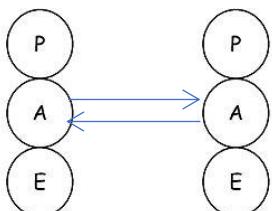
En utilisant le terme « transaction » l'AT indique clairement qu'une personne investit quelque chose d'elle-même dans la communication... et attend quelque chose en retour.

Eric Berne a identifié 6.597 transactions possibles, ce qui illustre les options qui s'offrent à nous lorsque nous communiquons ou que nous souhaitons sortir de nos transactions « habituelles ».

Au travers de l'analyse du type de transactions échangées, on peut anticiper ce qui va se passer dans la suite de la relation. Ceci a permis de définir trois lois de communication.

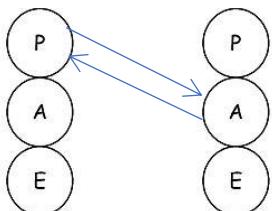
1. Les transactions complémentaires ou parallèles

Une transaction complémentaire est une transaction dans laquelle les vecteurs transactionnels sont parallèles et où l'Etat du moi visé est celui qui répond. L'intonation de la voix et les indications du corps confirment l'état du moi utilisé.



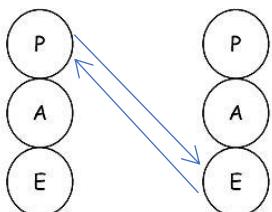
Quand pars-tu en vacances ?

Le 2 mars.



Vous pouvez visiter notre site internet si vous souhaitez des informations complémentaires.

OK, merci.



Tu dois me remettre ton rapport complété pour demain.

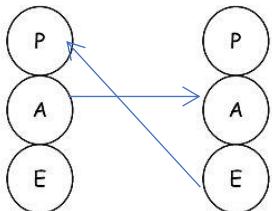
D'accord !

Loi 1 : Tant que les transactions sont complémentaires, la communication peut se poursuivre indéfiniment.

Les échanges d'informations (A-A), les discussions (P-P), l'amusement (E-E), le soin ou la protection de l'autre (P-E) et son corollaire l'attente de prise en charge (E-P) peuvent faire l'objet d'échanges de transactions sans fin. Une conversation peut consister en une série de transactions complémentaires et paraître ainsi prévisible du début jusqu'à la fin.

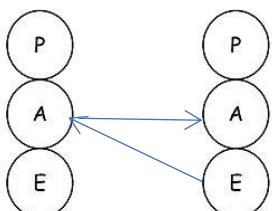
2. Les transactions croisées

Une transaction croisée est une transaction dans laquelle les vecteurs ne sont pas parallèles **ou** dans laquelle l'Etat du moi visé n'est pas celui qui répond.



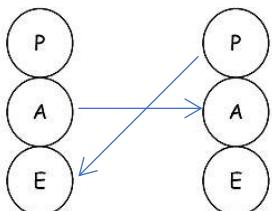
Quand pars-tu en vacances ?

Tu m'ennuies !



Quand pars-tu en vacances?

Pfff, pourquoi tu me demandes ça ?



Quand pars-tu en vacances ?

Ce n'est pas le moment d'aborder ce sujet !

Loi 2 : En cas de transaction croisée, il y a rupture de la communication sur le sujet de départ. Il sera nécessaire que l'un des deux ou les deux individus changent d'Etat du moi pour que la communication soit restaurée.

Une transaction croisée peut être voulue par l'interlocuteur afin de répondre différemment que ce qui était attendu par l'émetteur et permettre par exemple de sortir de transactions P-E pour ramener l'échange vers des transactions A-A.

Parfois, la transaction croisée peut se produire à l'improviste et conduire à un conflit ou à un blocage de la communication.

Pour Stewart et Joines, l'analyse fonctionnelle approfondie est nécessaire pour repérer une transaction croisée qui peut mettre en action deux parties différentes du même Etat du Moi :

Jean : Ooooh, je suis épuisé... Tu me ferais un petit massage, dis ? (EL-PNou)

Sophie : Et quoi encore ! Tu crois que je ne suis pas assez occupée comme ça !!! (PNo-EA)

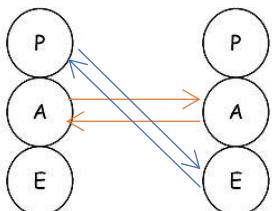
Enfin, deux flèches parallèles ne signifient pas toujours une transaction complémentaire comme dans le cas où le stimulus est A-A et la réponse E-E par exemple :

Jean : quand partons-nous faire les courses ?

Sophie : maintenant, caliiin... (en se glissant dans ses bras)

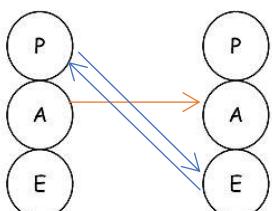
3. Les transactions à double niveau

Dans une transaction à double niveau (ou transaction cachée ou transaction à double fond), deux messages sont émis en même temps. L'un d'eux est un message ouvert, de niveau social. Le deuxième est un message caché, de niveau psychologique. Ce second message transparaît généralement au niveau de l'intonation ou du langage corporel.



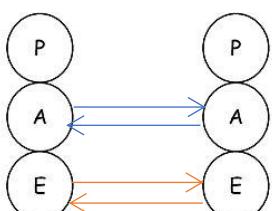
Quand pars-tu en vacances ? (Tu es en retard dans ton travail !)

Pas tout de suite. (Tu me fais peur...)



Quand pars-tu en vacances ? (Tu es en retard dans ton travail !)

Je suis désolée... Je vais modifier mes dates.



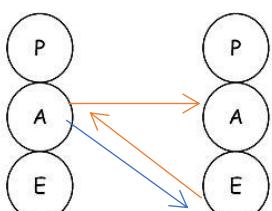
Veux-tu découvrir la décoration de mon appartement ?

Oh, oui, j'adore la décoration intérieure...

Au niveau psychologique, c'est du flirt.

Loi 3 : Le comportement qui résulte d'une transaction cachée est déterminé au niveau psychologique et non au niveau social.

Un cas particulier de transaction cachée est la **transaction angulaire**. Mon message au niveau social est A – A, et j'adresse un message secret A – E en espérant que vous me donnez une réponse à partir de l'Enfant. Il s'agit dans ce cas d'une transaction à double niveau intentionnelle et non inconsciente.



Exemple du vendeur qui veut accrocher son client par les sentiments :

Vendeur : bien sûr, monsieur, cet écran est notre haut de gamme. Je suppose qu'il est au-dessus de vos moyens.

Client : Je le prends !

Ou du thérapeute qui veut faire prendre conscience à son client des émotions qui transparaissent au niveau non verbal.

Client : ... et quand elle m'a dit ça, alors, je lui ai dit que tout était fini entre nous !

Thérapeute : OK, ça, c'est la réponse que tu lui as faite. Je suppose que tu te sens OK avec ça.

Client : en fait, je suis très triste ! (en fondant en larmes)

4. Transactions tangentielles

Une transaction tangentielle est une transaction dans laquelle le stimulus et la réponse abordent des problèmes différents ou abordent le même problème sous des perspectives différentes.

La transaction tangentielle est une manière de répondre à côté. Il suit sa propre idée de départ ou met à jour un dialogue interne.

En ce sens il s'agit de Transactions de redéfinitions qui traduit une réaction tangentielle.

Exemple :

A : Pourrais-tu me conduire à la gare ?

B : Cela fait longtemps que la voiture aurait dû aller à l'entretien !

Ici la réponse ne correspond pas à la question. Soit la personne questionnée évite consciemment une réponse spécifique (oui ou non), parce que A n'a pas envie de conduire

B à la gare et qu'il espère que ce dernier ne reposera ainsi pas sa question, soit inconsciemment A n'écoute pas le contenu de la question dans le but, toujours inconscient, afin d'éviter un conflit interne entre un message « Tu dois Faire plaisir » et son envie/besoin propre. B a entendu quelque chose ayant rapport à la voiture, sans toutefois répondre au sens de la question.

5. Les canaux de communication¹

Dans des situations difficiles, nos voies favorites sont les meilleures pour entrer en contact si elles correspondent à celles de nos partenaires, prétend Taibi Kahler.

Quand ce n'est pas le cas, il conseille de s'adapter au canal de l'autre pour entrer en contact avec lui : l'efficacité de la communication vient, selon T.Kahler, de ce que les interlocuteurs sont ou non sur le même canal de communication. Une fois le contact établi, l'échange peut se diversifier.

T.Kahler, analyste transactionnel de la deuxième génération, a développé un modèle : la Process Communication, dans lequel il décrit 5 canaux de communication efficaces qui permettent d'entrer en contact avec autrui, même en cas de stress. L'important est de repérer le canal favori de l'autre et de développer une flexibilité à changer d'état du moi délibérément.

À chaque canal Kahler attribue une valeur en termes de signes de reconnaissance et un type d'expression (pensées, sentiments, comportements).

Kahler propose deux canaux en position égale et trois en position inégale.

Voici les 5 canaux d'une communication efficace :

CANAL	ÉTATS DU MOI	EXEMPLES
AFFECTIF (sentiments)	EL ⇔ EL	En réunion, tout le groupe rit du jeu de mot d'un participant, l'animateur de la réunion rit aussi : « Ça, c'est une bonne ! »
NOURRICIER (sentiments)	EL ⇔ PNr	Au début de la réunion, l'animateur dit : « Prenons le temps de partager les nouvelles de chacun. Comment allez-vous ? »
INFORMATIF (pensées)	A ⇔ A	« Êtes-vous au courant de dernières nouvelles de la commune ? » – « Non, qu'est-ce qui se passe ? »
DIRECTIF (comportements)	A ⇔ Pnf	L'animateur dit : « D'ici la prochaine réunion, réfléchissez comment nous pourrions améliorer la communication sur nos activités. »
INTERRUPTIF (comportements)	Pnf ⇔ EA	Deux participants à la réunion font encore un <i>a parte</i> . L'animateur lance avec autorité « Maintenant ça suffit ! »

¹ CC p 53

Références bibliographiques

- Berne Eric, « Que dites-vous après avoir dit bonjour ? », Tchou, 2006
- Berne Eric, « Des jeux et des hommes », Stock, 1998
- Brécard France et Hawkes Laurie, « Le grand livre de l'analyse transactionnelle », Eyrolles, 2008
- Claudie Ramond, L'Analyse Transactionnelle dans l'Education, La Meridienne Editions, 1990
- Stewart Ian et Joines Vann, « Manuel d'analyse transactionnelle », InterEditions, 1991