

# Communiquer en conscience.

Atelier animé par Agnès Le Guernic (TSTA-E)

lors de la journée de FREGAT du 30 octobre 2015



L'objectif de l'atelier était de fournir des options pour les situations où nous sommes face à une agression verbale ou à une dévalorisation. Les modèles utilisés sont empruntés à **l'analyse systémique** (les positions dans la relation) et à **l'analyse transactionnelle** (les transactions et les états du moi). Nous sommes partis de situations concrètes de la vie quotidienne auxquelles nous avons appliqué des stratégies de communication issues de ces modèles.

**Un premier constat** : nous pratiquons la communication interpersonnelle sans avoir conscience de la manière dont nous procédons, ce que je désigne par « la communication automatique ». Au cours de notre enfance en effet, nous avons appris à communiquer en suivant les modèles proposés par notre environnement ; nous avons monté des automatismes en réaction aux réponses des personnes que nous côtoyions : quand ça marchait, on continuait, et quand ça ne marchait pas, on changeait. Chacun s'est constitué ainsi un corpus de possibilités : on fait ce qu'on sait faire, et on répète ce qu'on sait faire.

En apprenant l'Analyse Transactionnelle, nous avons découvert qu'il était possible de décrire comment nous faisons et de dégager des règles que Berne appelle « lois de la communication ». Quand on commence à comprendre comment on fait, on se rend compte qu'on peut changer ses modes de fonctionnement. On peut passer à « une communication délibérée ».

Ce n'est pas totalement nouveau : les orateurs politiques et les avocats par exemple, pratiquent l'art oratoire. Ils ont pour métier d'**influencer** : émouvoir, « plaire et toucher », mobiliser, persuader, convaincre, mais l'Analyse Systémique et l'Analyse transactionnelle s'intéressent au système de la communication qui implique les deux partenaires. Elles étudient **l'interaction humaine**, c'est à dire la façon dont les personnes entrent en relation et communiquent entre elles au jour le jour. Décrire ces processus permet d'anticiper sur ce qui va suivre. Grâce à ces deux approches, nous pouvons découvrir les mystères de la communication et agir sur notre manière de communiquer.

***Exercice 1** : Pensez à une « vacherie » que vous avez entendue ou qu'on vous a dite. Qu'avez-vous eu envie de répondre ? Notez l'attaque et la réplique. Nous y reviendrons plus tard.*

## 1. Les positions dans la relation

L'intérêt de cette notion théorique est de nous faire toucher du doigt comment se construisent les automatismes à partir d'une expérience universelle. Il y a trois possibilités de position dans la relation à l'autre : la position haute, la position basse et la position égale.

Quand nous étions des enfants, nous n'avions pas d'autre choix dans l'interaction avec nos parents que la position basse (question de taille, de dépendance par rapport aux adultes qui s'occupaient de nous). Nous avons vite compris que ce n'était pas nous qui avions l'initiative, nous savions que le rapport de force n'était pas en notre faveur. Dans l'interaction avec les frères et sœurs, il n'y avait pas

de vraie égalité : les âges sont différents et les enfants se comparent par rapport à l'amour des parents si bien que les favoris quoi qu'on fasse passent toujours avant les autres.

En allant à l'école, nous avons découvert la position égale par rapport aux enfants de notre âge. Nous avons testé les différentes positions face aux égaux. Nous avons à coup sûr cherché à prendre l'avantage sur les autres et à prendre la position haute (voir les jeux de la cour de récréation et les efforts pour passer avant les autres). Certains y ont très vite renoncé et se sont cantonnés à la position basse. La position égale dominait cependant.

Avec l'âge adulte, nous occupons tour à tour les trois positions selon le statut et le contexte. Avec son statut, le chef ou le parent est perçu en position haute, et on se sent obligé d'être en position basse. Mais c'est pareil quand on va chez le dentiste, et fréquent si l'on va voir le directeur d'école pour son enfant. Certaines personnes se présentent majoritairement en position haute dans la relation. Question d'assurance liée à la pratique sociale. Les attitudes comportementales et le langage traduisent la position haute, basse ou égale. Chacun dans sa une manière de se présenter, corporellement face à l'autre se situe soit en position haute, basse ou égale.

Il s'agit d'interaction. Paul Watzlawick<sup>1</sup> distingue la relation complémentaire et la relation symétrique. Voici comment j'utilise cette notion :

- Dans la relation complémentaire, les deux partenaires **sont d'accord** sur la position de chacun par rapport à l'autre. La relation égale n'est donc pas incompatible avec la relation complémentaire. Deux collègues qui travaillent ensemble fonctionnent en accord et en égaux : chacun peut prendre l'initiative. On agit selon des règles communes déterminées de concert.
- Quand les partenaires ne sont pas d'accord et que chacun veut être soit au même niveau que l'autre, soit en position haute ou basse par rapport à lui, il y a compétition et dispute.

Prendre conscience de la façon dont chacun se situe dans la relation implique qu'on peut passer d'interactions automatiques à des interactions choisies.

### **Passons à l'application pratique :**

Nous avons vu qu'on prend automatiquement telle ou telle position lors des interactions, mais qu'on peut aussi apprendre soit à prendre la position haute, basse ou égale.

Par exemple, certaines personnes n'arrivent pas à abandonner la position haute : elles sont toujours en train de donner des ordres ou de tancer les autres. Et le leur dire n'arrange pas les choses. Que faire dans ce cas ? La position basse permet de gagner du temps et de voir où on va. C'est le choix social de la politesse. La position égale facilite les échanges avec les égaux et permet la coopération. La position haute fait entrer dans la compétition et la lutte. Elle est efficace, mais c'est le plus fort ou le plus déterminé qui l'emporte.

### ***Changer de position en fonction des changements de rôle :***

Lors des changements de métier, de fonction ou de rôle, comment chacun peut-il intérioriser la nouvelle position attendue et la manifester ? J'ai connu un professeur timide qui était devenu conseiller d'éducation. Lorsqu'il s'adressait aux élèves dans la cour, il s'efforçait de parler avec assurance, mais dans son dos il avait les mains crispées, envoyant à ses interlocuteurs un message contradictoire. Le message comportemental et le message verbal doivent aller de pair pour que la personne soit crédible. De même certaines personnes devenant parents n'arrivent pas à parler avec fermeté à leurs enfants alors même que c'est nécessaire. Les changements professionnels nécessitent souvent un travail sur soi pour prendre conscience de sa position dans la relation et s'entraîner à l'adapter aux circonstances. De même s'il s'agit de modifier sa façon de répondre aux agressions.

### ***Les positions dans la relation sont-elles la même chose que les Positions de vie ?***

Là aussi, ce sont deux niveaux logiques différents. Par exemple, en position de vie ++, je peux décider de me mettre en position basse, égale ou haute devant mon interlocuteur selon ce que les circonstances appellent.

---

<sup>1</sup>Une logique de la communication de P. Watzlawick, J. Helmick Beavin, Don D. Jackson, Le Seuil 1972.

*Exercice 2 : Reprenez votre exemple : dans quelle position vous êtes-vous sentis ? Quelle position avez-vous prise pour répondre ? Mettez-vous en binôme et échangez.*

**1<sup>ère</sup> situation : Vous êtes une fonctionnaire frustrée !**

Une cliente dans un service d'action sociale vient demander une subvention à laquelle elle n'a pas droit et qui lui est refusée par la responsable du service. Elle réagit en l'agressant : « Vous ne voulez pas faire d'effort, ça vous fait plaisir de me frustrer. Vous êtes frustrée dans votre vie car vous êtes fonctionnaire ! » La demanderesse a réagi en position haute quand l'autre lui a dit non, pourtant sur un ton égal. Mais au départ, elle était en position basse car elle était dans la souffrance et demandeuse. Réagir à un refus en attaquant est fréquent.

**2<sup>ème</sup> situation : Coucou- Nénette est paumée !**

En voiture, un mari demande à sa femme quelle direction prendre. Elle se débrouille mal avec la carte. Il dit : « on ne peut pas compter sur toi, tu es incapable de me montrer la route ! ». Il est en position haute, car dans sa croyance, ce sont seulement les hommes qui conduisent, et il invite l'autre à se mettre en situation basse. La personne a élaboré avec le temps une réaction originale et renoncé à lui rentrer dans le lard, ce qui serait sa première réaction... Elle explique comment elle a fait : « J'ai utilisé une peluche que j'appelle Coucou-Nénette et je lui ai dit : « Coucou-Nénette te dit qu'elle est complètement paumée ». Il s'est arrêté, m'a embrassée et a dit : « excuse moi ».

**3<sup>ème</sup> situation : Tu devrais faire attention à ce que tu manges !**

Les conseils qu'on n'a pas demandés ne sont pas appréciés, et pourtant, les gens qui le font sont pleins de bonnes intentions. Ils se font souvent « ramasser » : « écoute, va te faire voir, je n'ai pas besoin que tu contrôles mes calories ! ».

## **2. Les transactions (et les états du moi)**

**Les transactions sont des échanges stimulus-réponse entre deux personnes ayant chacune trois états du moi.** Elles peuvent être simples ou à double fond. Elles sont simples quand le verbal et le non verbal correspondent

Dans l'exemple : « Ce gâteau, combien de calories ? » on a un double fond avec en apparence une demande d'information dans l'Adulte, mais en réalité, un second message caché venu de l'état du moi Parent de l'émetteur et s'adressant à l'état du moi Enfant du récepteur. Le sens en est une critique ou un avertissement. La réponse automatique se fera au niveau psychologique (protestation par exemple).

***Qu'est ce qui permet de repérer l'état du moi émetteur et l'état du moi visé ?***

Les états du moi sont au nombre de trois : l'Enfant, l'Adulte et le Parent. Chacun est un système cohérent de pensées, sentiments et comportements. Dans la communication chacun mobilise l'un ou l'autre de ces états du moi. Comment les distinguer ? En repérant les caractéristiques de ses propres comportements et de ceux de son interlocuteur : paroles, ton, attitudes physiques (modèle fonctionnel) ou en interrogeant ses propres pensées et ses sentiments (modèle structural). Pour modifier son type de communication, l'émetteur a besoin d'apprendre à mobiliser spécifiquement chacun de ses trois états du moi.

**L'Enfant :** C'est la trace de l'enfant que nous avons été et qui se manifeste. Il a enregistré les phrases prononcées lors de notre éducation et les comportements d'adaptation au monde extérieur. C'est une partie toujours active. Vous pouvez plus ou moins facilement vous retrouver dans cet Etat du Moi. Par exemple, si vous faites la fête, vous n'êtes pas en train de réfléchir à votre programme du lendemain, vous chantez, dansez... On dira que vous êtes dans **l'Enfant Spontané**. Si vous êtes sous l'influence de quelqu'un d'autre et que vous obéissez à un ordre, on dira que vous êtes dans **l'Enfant adapté**. L'Enfant s'adapte au discours et comportement de son entourage. Il se rebelle aussi de temps en temps.

Pour mobiliser son Enfant on reproduira les paroles et comportements d'un enfant dans la spontanéité ou l'adaptation (soumise ou rebelle) et on cherchera à en retrouver l'état d'esprit.

**L'Adulte** : est en contact avec la réalité, dans l'ici et maintenant. C'est le mode de la pensée. Tels que je vous observe, vous êtes en ce moment dans l'état du moi Adulte : vous écoutez, vous prenez peut-être quelques notes, vous réfléchissez. **L'Adulte** donne des informations, vérifie, s'informe. Mobiliser l'Adulte consiste à mobiliser sa capacité de penser et d'observer. Dans mon état du moi Adulte j'emploie le « je » de la subjectivité plutôt que le « tu » de la position haute et du jugement.

**Le Parent** : nous avons hérité bien des choses de nos parents, grands-parents et parfois de plus loin : quelles étaient les opinions de mon père et de ma mère sur la manière de se construire, quels comportements, quel mode de vie et manière de faire vantaient-ils ? Quel était le contenu émotionnel des échanges de mon père et de ma mère ?... Je peux me dire parfois : je parle comme ma mère ! ou je ressemble bien à mon père, je fais comme lui quand on me dérange dans mon travail.

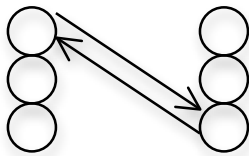
Le Parent se manifeste en portant des jugements et en donnant des ordres (Parent Normatif), ou en prenant soin de l'autre et en le soutenant (Parent Nourricier). Si je dis : « Tu ne devrais pas manger de gâteau », je m'adresse à une personne adulte comme si je m'adressais à un enfant. Je suis dans mon Parent Normatif ou Nourricier selon l'intention. Pour mobiliser mon Parent j'utilise le type de propos et d'attitudes que j'ai observés chez les personnes ayant un état du moi Parent marqué.

On peut glisser d'un état du moi dans un autre. Vous m'écoutez parler et vous pouvez vous dire brusquement : « celle là, mais qu'est-ce qu'elle raconte ? Ca n'a aucun sens ! » glissant de l'Adulte au Parent.

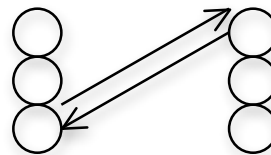
*Les transactions simples peuvent être complémentaires ou croisées.*

### Les transactions simples complémentaires<sup>2</sup> :

#### En position inégale : P-E ; E-P ; E-P ; P-E

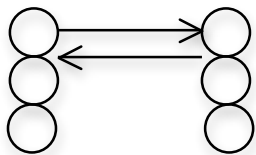


- Tu devrais veiller à ce que tu manges !
- Tu as raison.

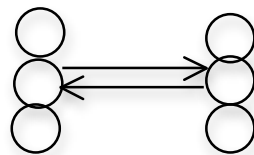


- Je n'y arrive pas
- Commence par surveiller ce que tu manges !

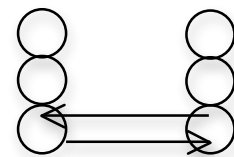
#### Ou en position égale : P-P ; A-A ; E-E



Echange de généralités



Demande d'information



Jeu, complicité

**De l'Adulte vers l'Adulte** : demande d'information :

- Quand es-tu arrivée ?
- Hier soir et j'ai pris une chambre à l'hôtel.

<sup>2</sup> Nous nous limiterons ici aux transactions simples et aux axes Parent-Enfant pour les transactions complémentaires en position inégale.

**Du Parent vers le Parent** : échange de généralités :

- *Vraiment, ce professeur est nul, tu ne trouves pas ?*
- *Ah je suis d'accord avec toi, on ne peut pas accepter des gens comme ça ! »*

Les deux Parents parlent entre eux d'une tierce personne. ils disent du mal ou du bien de quelqu'un d'autre.

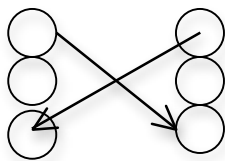
**De l'Enfant vers l'Enfant** : jeu ludique :

- *j'ai envie d'aller au cinoche !*
- *Chiche ! On y va.*

### Les transactions croisées : elles peuvent être spontanées ou volontaires.

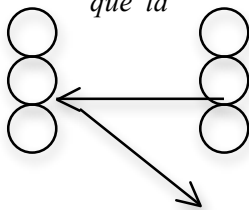
On peut croiser du Parent vers l'Enfant :

- *Tu devrais veiller à ce que tu manges*
- *Occupe toi de tes affaires ! »*



Croiser à partir du Parent vers le Parent. Discours général : je ne parle ni de toi ni de moi ; c'est une généralité. Ça interrompt la communication et ça permet de la réorienter.

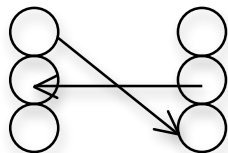
- *Tu devrais faire attention à ce que tu manges...*
- *C'est vrai que la nourriture est importante.*



Ou croiser à partir de l'Adulte :

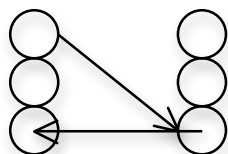
- *Tu devrais faire attention !*
- *Qu'est-ce que tu fais dire ça ? » (Question ouverte)*

- *Tu devrais faire attention !*
- *Tu penses que je mange trop. (Reformulation)*



Ou croiser à partir de l'Enfant :

- *Tu devrais faire attention !*
- *Ah, voilà que tu comptes mes calories ? »*



*Exercice 3 : Reprenez votre exemple : Diagrammez stimulus-réponse dans votre exemple.*

Dans ces exemples, nous avons vu qu'on pouvait croiser volontairement le stimulus qui nous dérange  
depuis l'Adulte visant l'Adulte  
depuis l'Enfant visant l'Enfant  
depuis le Parent visant le Parent

*Exercice 4 : Reprenez votre exemple et croisez en position égale depuis un autre état du moi : Qu'est-ce que ça donne comme dialogue ? Que ressentez-vous en le formulant ?*

### **Voici quelques manières de croiser depuis l'Adulte :**

**Reformuler** : tu penses que je devrais

**Exprimer son désaccord ou accord** : « je suis d'accord avec toi » ; « C'est un point de vue »

**Poser des questions** : « qu'est ce qui te fait dire ça ? »

**Donner un signe de reconnaissance positif** : « c'est gentil de faire attention à moi ! »

**Méta communiquer** : « est-ce une critique ou un conseil ? »

Tout ça au niveau de l'Adulte : il y a une infinité de manières d'intervenir en restant au niveau égal.

*Exercice 5 : Reprenez votre exemple : Essayez une des formules. Que ressentez-vous ?*

### **L'intérêt de l'analyse des transactions**

Elle facilite la mise à distance.

Elle permet de retrouver de la puissance et de se protéger.

Une règle : si quelque chose ne marche pas faites autre chose.

Il est toujours bon de surprendre.

Entraînez vous à changer de temps en temps.

Demandez-vous : *Qu'est-ce qui se passe là ?* C'est toujours avec les mêmes personnes que vous vous accrochez.

Si vous êtes face à une personne difficile, vous pouvez en profiter : « Cette personne est difficile, je vais pouvoir m'entraîner... »

La communication est une dynamique ; l'Etat du Moi peut changer, et si l'un change, l'autre pourrait changer aussi. Avec les gens qu'on connaît bien et avec lesquels on a une relation établie, on sait assez vite où mettre la relation, mais pour des relations variées, les possibilités de dérapage augmentent.

#### **Bibliographie : ouvrages d'Agnès Le Guernic :**

- *États du moi, transactions et communication, Savoir enfin que dire après avoir dit bonjour*, InterÉditions, 2004.

- *Sortir des conflits. À chaque conflit, petit ou grand, sa solution*, InterÉditions, 2014.

- *Un élève est aussi un enfant*. Co-auteurs : Françoise Hénaff et Christiane Salon, InterEditions 2012

- *L'analyse transactionnelle : Pour mieux se connaître et améliorer ses relations*, Bruxelles, Ixelles éditions 2011, (Les miniguides Ecolibris)

- *Amis, Travail, famille : Améliorez vos relations et vivez mieux !*, Bruxelles, Ixelles éditions, 2014.

- *L'analyse transactionnelle en action : Les concepts clés et leurs applications au quotidien*, Bruxelles, Ixelles éditions, 2015.