

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

DOMINIQUE CHALVIN

+  
DE 30 000  
EXEMPLAIRES  
VENDUS

# Les nouveaux outils de l'Analyse transactionnelle



Pour réussir  
avec les autres

.....SÉMINAIRES MUCCHIELLI .....

COLLECTION FORMATION PERMANENTE

**esf**  
ÉDITEUR



**DOMINIQUE CHALVIN**

# **Les nouveaux outils de l'Analyse transactionnelle**

**Pour réussir  
avec les autres**

**esf**  
EDITEUR

La collection Formation Permanente a été créée, en 1966, par Roger Mucchielli, agrégé de philosophie, docteur en médecine et docteur ès lettres en sociologie et psychologie. Elle est dirigée depuis 1981 par Lionel Bellenger, responsable pédagogique au groupe HEC et intervenant à Polytechnique, par ailleurs fondateur de la société de conférences et formations IBEL.

Riche de plus de 200 titres, la collection Formation Permanente s'adresse à tous ceux qui s'intéressent à la psychologie sociale ou veulent concevoir eux-mêmes leur formation continue.

La formule originale des ouvrages permet à chacun de travailler sur les contenus théoriques et pratiques et d'effectuer en permanence son perfectionnement.

Véritable outil d'auto-formation, chaque titre est rédigé par un expert reconnu qui apporte au lecteur les éléments de réponse indispensables pour renforcer au quotidien ses compétences et ses savoir-faire.

Depuis 50 ans le succès de la collection ne se dément pas, les ouvrages les plus célèbres étant régulièrement réédités et mis à jour par leurs auteurs.

© 1986 ESF Éditeur

SAS Cognitia

20, rue d'Athènes

75009 Paris

11<sup>e</sup> édition 2016

[www.esf-scienceshumaines.fr](http://www.esf-scienceshumaines.fr)

ISBN 978-2-7101-3213-4

ISSN 0768-2026

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple ou d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou ses ayants droit, ou ayants cause, est illicite » (art. L. 122-4). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

# Comment tirer le meilleur parti de cet ouvrage?

Cet ouvrage a pour vocation de vous accompagner dans votre développement professionnel et personnel.

Pour remplir au mieux ces missions, il est constitué de 3 parties :

1 – La première partie, « **Comprendre les enjeux** », vous apporte les éclairages indispensables pour :

- ✓ acquérir une vue d'ensemble de la thématique;
- ✓ maîtriser la méthodologie;
- ✓ et découvrir les outils appropriés.

2 – La deuxième partie « **Mettre en pratique** » vous permet de vous entraîner, et grâce aux exercices proposés, d'approfondir et d'assimiler la thématique développée tout au long de l'ouvrage. Les corrigés, quant à eux, permettent de faire le point sur la progression engagée et d'entamer un travail de réflexion personnel.

3 – La dernière partie « **Pour aller plus loin** » vous propose :

- ✓ une bibliographie;
- ✓ un lexique lorsque cela est pertinent;
- ✓ un programme de session de formation pour les professionnels qui souhaiteraient monter un stage de formation;
- ✓ un index.

Pour profiter au mieux des ressources de cet ouvrage, l'auteur a conçu un **plan d'autoformation** personnalisé qui vous conduira, étape par étape, à la maîtrise du sujet traité. Ce plan d'autoformation se trouve page suivante.

Bien entendu, vous pouvez également choisir de découvrir cet ouvrage de façon habituelle, en vous appuyant sur la table des matières que vous trouverez en page 5.

**N**ous espérons que cet ouvrage vous rendra les meilleurs services dans vos activités professionnelles et personnelles. N'hésitez pas à nous écrire pour nous faire part de vos remarques, critiques et suggestions :

ESF Sciences humaines  
20, rue d'Athènes  
75009 Paris

# Plan d'autoformation

- 1** Lire le chapitre 1.
- 2** Faire l'exercice 1.
- 3** Lire le chapitre 2.
- 4** Faire l'exercice 2.
- 5** Lire le chapitre 1 et faire un projet de contrat sur les sentiments en respectant les 3 P.
- 6** Faire l'exercice 3 – n° 1 et lire le chapitre 3, paragraphes 1, 2 et 3.
- 7** Faire l'exercice 3 – n° 2 à 8 (faire un projet de contrat).
- 8** Lire le chapitre 3, paragraphe 4.
- 9** Faire les exercices 3 – n° 10 et 11.
- 10** Lire le chapitre 3, paragraphes 5 et 6.
- 11** Faire l'exercice 3 – n° 9.
- 12** Lire le chapitre 3, paragraphe 7.
- 13** S'exercer à faire des cercles positifs astucieux pour sortir des cercles vicieux, faire un projet de contrat.
- 14** Lire le chapitre 4.
- 15** Faire l'exercice 4. Faire un projet de contrat.
- 16** Lire le chapitre 5.

# Table des matières

<b>Comment tirer le meilleur parti de cet ouvrage ?</b> .....	3
---	---

<b>Plan d'autoformation</b> .....	4
-----------------------------------	---

## **1<sup>re</sup> partie – Comprendre les enjeux**

<b>Introduction</b> .....	9
---------------------------	---

<b>Chapitre 1. Réagir efficacement aux sentiments des autres</b> .....	11
--	----

1. Avoir accès aux sentiments des autres .....	11
--	----

2. Repérer et nommer les sentiments .....	12
---	----

3. Distinguer les sentiments positifs et les sentiments négatifs ...	14
--	----

4. Les réactions efficaces aux sentiments positifs .....	15
--	----

5. Les réactions efficaces aux sentiments négatifs : le sentiment excessif ou l'élastique .....	20
--	----

6. Les réactions aux sentiments négatifs : le sentiment-tabou ou la carte .....	22
--	----

7. Les réactions aux sentiments négatifs : le sentiment passe-partout ou racket .....	25
--	----

<b>Chapitre 2. Repérer les traits de caractère sources de difficultés : les messages négatifs</b> .....	31
---	----

1. L'origine des traits de caractère : les messages .....	31
---	----

2. Cinq traits de caractère, sources de difficultés : les cinq messages négatifs .....	37
---	----

3. Comment repérer la présence des cinq messages négatifs .....	39
---	----

4. Les autres messages négatifs qui gênent les relations avec les autres .....	49
---	----

<b>Chapitre 3. Les comportements qui permettent de diminuer ces difficultés de caractère : les messages positifs</b> ...	57
--	----

1. Connaître les cinq messages positifs, antidotes des cinq messages négatifs .....	57
--	----

2. Connaître les permissions positives, antidotes des interdits négatifs .....	60
---	----

3. Une méthode pour diminuer ses propres traits de caractères négatifs .....	61
---	----

4. Comment s'y prendre avec quelqu'un qui est sous l'influence d'un message négatif? .....	68
5. Comment s'y prendre quand il y a cumul de messages négatifs? .....	72
<b>Chapitre 4. Pour des relations authentiques et réalistes, sortir de la méconnaissance et de la passivité .....</b>	<b>75</b>
1. Une méthode pour une relation plus authentique .....	76
2. Une méthode pour des relations plus actives .....	79
3. Une méthode pour des relations plus réalistes .....	83
4. Une méthode pour établir des relations plus claires .....	91
<b>Chapitre 5. Réussir avec les autres, une méthode de changement .....</b>	<b>99</b>
1. Bien avec soi, bien avec les autres .....	99
2. Des projets réalistes de réussite avec les autres .....	101
3. Les trois démarches pratiques qui facilitent les améliorations projetées : protection, permission, puissance ..	104
4. Le contrat personnel d'amélioration .....	106
5. Le contrat triangulaire en stage de formation permanente ...	108
6. Le contrat triangulaire avec une organisation .....	111
<b>Conclusion .....</b>	<b>119</b>

## **2<sup>e</sup> partie – Mettre en pratique**

Exercice 1. Élaborer des contrats .....	123
Exercice 2. Les sentiments .....	129
Exercice 3. Les messages négatifs et les messages positifs .....	133
Exercice 4. Les méconnaissances et la passivité .....	145
<b>Corrigés des exercices .....</b>	<b>151</b>

## **3<sup>e</sup> partie – Pour aller plus loin**

<b>Programme d'un stage de formation .....</b>	<b>159</b>
<b>Lexique .....</b>	<b>165</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>169</b>
<b>Index .....</b>	<b>173</b>



Première partie

**COMPRENDRE LES ENJEUX**



# Introduction

**R**éussir avec les autres est certainement le rêve de chacun d'entre nous. L'analyse transactionnelle en donne les moyens pratiques. J'anime depuis de nombreuses années des stages qui présentent cette méthode et je peux en témoigner. De très nombreux praticiens et stagiaires ont vécu les mêmes réussites. L'analyse transactionnelle fait partie du courant de la psychologie comportementale et cognitive qui influence de plus en plus toutes les méthodes de développement personnel. Elle a l'avantage de se vouloir pratique, simple à comprendre et facile à appliquer. Elle présente de nombreux outils, permettant de répondre à des situations variées et, chacun, selon sa personnalité et ses goûts, peut y trouver ceux qui lui conviennent le mieux.

J'ai un regret, en tant que praticien passionné de l'AT<sup>1</sup>. De trop nombreuses personnes ne connaissent qu'un nombre trop limité d'outils. Ce sont, en général, ceux que nous avons présentés dans notre premier tome : les outils de base de l'AT. Il s'agit d'abord du plus fameux : Parent, Adulte, Enfant. Il est d'ailleurs regrettable que ce soit souvent ce seul outil qui soit connu. Ensuite, ont été décrits le stroke, les transactions, les positions de vie et les jeux qui sont la synthèse de tous ces outils de base<sup>2</sup>. C'est cet outil qui a fait connaître le psychiatre américain Éric Berne, génial initiateur de l'analyse transactionnelle.

Ce deuxième tome présente des outils moins connus, souvent trouvés par les disciples d'Éric Berne. J'ai pris bien soin de signaler, à la fin de chaque chapitre, leurs noms. Pour certains d'entre eux, j'ai eu l'opportunité de suivre leur enseignement. J'ai apprécié les relations positives, simples et faciles qu'ils savaient établir avec leurs interlocuteurs. Ils mettaient en pratique les outils qu'ils nous présentaient et on peut dire qu'ils

---

1. Sigle que nous utiliserons tout le long de cet ouvrage pour désigner l'analyse transactionnelle.

2. Nous en avons fait une adaptation au contexte français (présentant des cas et exemples typiques) dans notre ouvrage *Tensions et conflits dans les relations personnelles*, ESF éditeur, 4<sup>e</sup> éd., 2006.

savaient « réussir avec les autres ». C'est pourquoi j'ai pensé sous-titrer ce deuxième tome sur les outils de l'AT : « Savoir réussir avec les autres ». Ces outils permettent de lever quelques-unes des difficultés habituelles que l'on rencontre avec les autres et qui nous mettent en discordance pénible.

D'abord, les émotions et les sentiments, causes très fréquentes d'échec avec les autres : comment réagir efficacement? (chapitre 1). Ensuite, comment repérer et faire face aux traits de caractère qui nous font difficulté : trop agité, trop prétentieux, trop spontané, trop fermé... fatigant, assommant, etc. (chapitres 2 et 3). Comment vivre avec nos différences et, malgré tout, réussir des relations positives, c'est-à-dire plus authentiques, plus actives (éviter la tentation de baisser les bras et d'être passif), plus réalistes (ne pas rêver d'un monde d'harmonie paradisiaque) et plus claires, loin des faux-fuyants (chapitre 4). Enfin et surtout, comment trouver les comportements et attitudes à changer pour que la relation réussisse, sans trop se changer soi-même (vouloir être un autre est sans issue), sans demander un effort surhumain (ce n'est pas réaliste), en apportant tout à la fois plus de confort et d'efficacité (parfois, beaucoup de bonheur). C'est ce que ces outils peuvent apporter pour nous permettre de réussir avec les autres. Car, quoi de plus pénible, source de démotivation, que ces incompréhensions répétées, ces maladresses regrettées et ces communications impossibles, à l'origine de malentendus préjudiciables à tout l'entourage.

Certes, ces outils ne font pas de miracles (la relation avec les autres restera toujours une action subtile et complexe), mais ils ont fait la preuve de leur efficacité depuis les nombreuses années qu'ils sont utilisés avec succès. Ils permettent des « petits pas » modestes, mais significatifs, selon une expression que l'AT aime bien. Et ceux qui aiment la montagne savent que, de petits pas en petits pas, on goûte le bonheur de toucher au but. Et quelle joie plus tonifiante dans la vie que d'arriver à « réussir avec les autres » les relations que l'on espérait.

Les outils sont là, prêts à vous aider.

Prenez-les et expérimentez. Bonne chance.

L'AT utilise des abréviations (P, A, E, P<sub>no+</sub>, P<sub>do+</sub>, etc.) pour désigner des comportements typiques. Quand ils sont utilisés au cours des chapitres, vous en trouverez le décryptage et la définition dans le lexique (p. 165).

# Réagir efficacement aux sentiments des autres

**L**es *sentiments sont toujours présents* et accompagnent toutes nos actions, même s'ils ne se manifestent pas extérieurement et même si la personne n'en est pas consciente. Le sentiment peut même être d'autant plus intense qu'il n'est pas conscient et ne se manifeste pas. Le sentiment est souvent le seul langage qui nous reste quand on n'a plus les mots pour exprimer ce que l'on veut dire. Les relations où les sentiments prédominent ne sont pas toujours faciles à gérer. Face à la colère, à la peur ou à la tristesse, comment réagir avec tact et efficacité ?

## 1. Avoir accès aux sentiments des autres

### 1.1 Reconnaître les sentiments et vivre avec eux

La gestion traditionnelle des sentiments est relativement fruste. Elle propose de les contrôler et de les refouler, sauf dans quelques cas heureux où ils ont droit de cité. Mais de façon générale, il convient de s'en méfier, car ils font faire des bêtises et sont dangereux. C'est pourquoi, chacun est habitué à les cacher et perd même l'habitude de les exprimer, de les vivre ou de les sentir réellement ou, quand ils s'expriment, chacun est désemparé.

La première démarche consiste à s'entraîner à reconnaître les sentiments, vivre avec eux et les accepter.

Au début, l'accès au sentiment est en général difficile. La technique est simple : dès qu'un problème de relation se pose, dites-vous : « Quel est mon sentiment vis-à-vis de cette personne ou dans cette situation ? »

« Quel est le sentiment de mon interlocuteur? » En partant de l'hypothèse qu'il y a *toujours un sentiment* qui accompagne une relation, puisqu'il y a toujours un PAE présent, sinon au premier niveau, du moins au deuxième niveau (cf. l'outil PAE) expliqué dans le livre : *Les Outils de base de l'analyse transactionnelle*, D. Chalvin, ESF éditeur.

## 1.2 Apprendre à se dédoubler

C'est le système E (enfant) qui est le lieu des sentiments. Avoir accès à ses sentiments, c'est avoir accès à son système E en utilisant son système A. Se dédoubler ainsi met déjà en meilleur état pour gérer ses sentiments. Il permet peu à peu de mieux reconnaître et de voir les associations les plus fréquentes entre situations, personnes et sentiments. Il permet de mieux comprendre les autres, qui, eux aussi, ont des sentiments associés à notre présence et aux situations vécues avec nous. Cet ensemble de découvertes met en meilleur état de réussir la relation avec l'autre.

## 2. Repérer et nommer les sentiments

Il est essentiel de repérer le type de sentiment, d'avoir des mots pour en parler. Chacun ressent une émotion globale diffuse : « Je suis énervé, trépidant, indécis, inquiet, consterné, etc. » Il est indispensable de clarifier cet univers souvent confus.

En effet, plusieurs sentiments sont mêlés ou ressentis en même temps, sans pouvoir les distinguer clairement. Il est possible de *démêler l'écheveau* en classant ces phénomènes en *quatre sentiments de base* : peur, joie, colère, tristesse. Il est possible ainsi de classer tout de suite son impression suivant l'un des sentiments de base, première démarche pour savoir comment réagir efficacement.

Voici leurs différentes manifestations :

<b>PEUR</b>	<b>COLÈRE</b>	<b>TRISTESSE</b>	<b>JOIE</b>
anxieux	fâché	apathique	affectueux
timoré	contrarié	honteux	agréable
modeste	amer	abattu	confortable
désorienté	énervé	ennuyé	enthousiaste
confus	envieux	vaincu	exubérant
craintif	furieux	déprimé	en harmonie
fourbe	renfrogné	désespéré	chanceux

<b>PEUR</b>	<b>COLÈRE</b>	<b>TRISTESSE</b>	<b>JOIE</b>
défensif	hostile	détaché	libre
émotif	affamé	découragé	en communion
faible	hystérique	dégoûté	amical
effrayé	jaloux	embarrassé	en forme
coupable	mesquin	vide	bon
harcelé	insatisfait	humilié	reconnaissant
démuni	sous pression	blessé	heureux
humble	qui proteste	inadéquat	amoureux
inhibé	provocateur	isolé	gai
agité	rancunier	léthargique	plein d'espoir
perdu	révolté	malheureux	ravi
nerveux	choqué	négligé	intense
paniqué	suffisant	nostalgique	allègre
pessimiste	excité	rejeté	joyeux
chancelant	sauvage	triste	aimé
plein d'appréhension	mécontent	sot	merveilleux
tendu	trompé	affligé	tendre
angoissé	trahi	désolé	en sympathie
timide	détesté	fatigué	optimiste
incertain	frustré	laid	passionné
coincé	dur	blessé	décontracté
troublé	critique	inintéressant	satisfait
dévalorisé	agacé	mal à l'aise	chaleureux

Quelques exemples typiques où le sentiment est le résultat de deux sentiments de base mêlés :

**SENTIMENTS MÊLÉS**

- Souci
- Honte
- Jalousie
- Envie
- Culpabilité
- Haine

**SENTIMENTS DE BASE**

- = Peur et tristesse
- = Peur et joie
- = Peur d'être abandonné et colère
- = Tristesse et colère
- = Peur de désobéir et colère contre la loi
- = Peur de l'autre et colère contre lui

Bien distinguer chaque sentiment de base présent dans le sentiment mêlé permet de clarifier et de gérer chacun d'eux séparément avec efficacité. Ces sentiments peuvent être positifs ou négatifs comme on va le voir.