

Éléments de communication appliquée

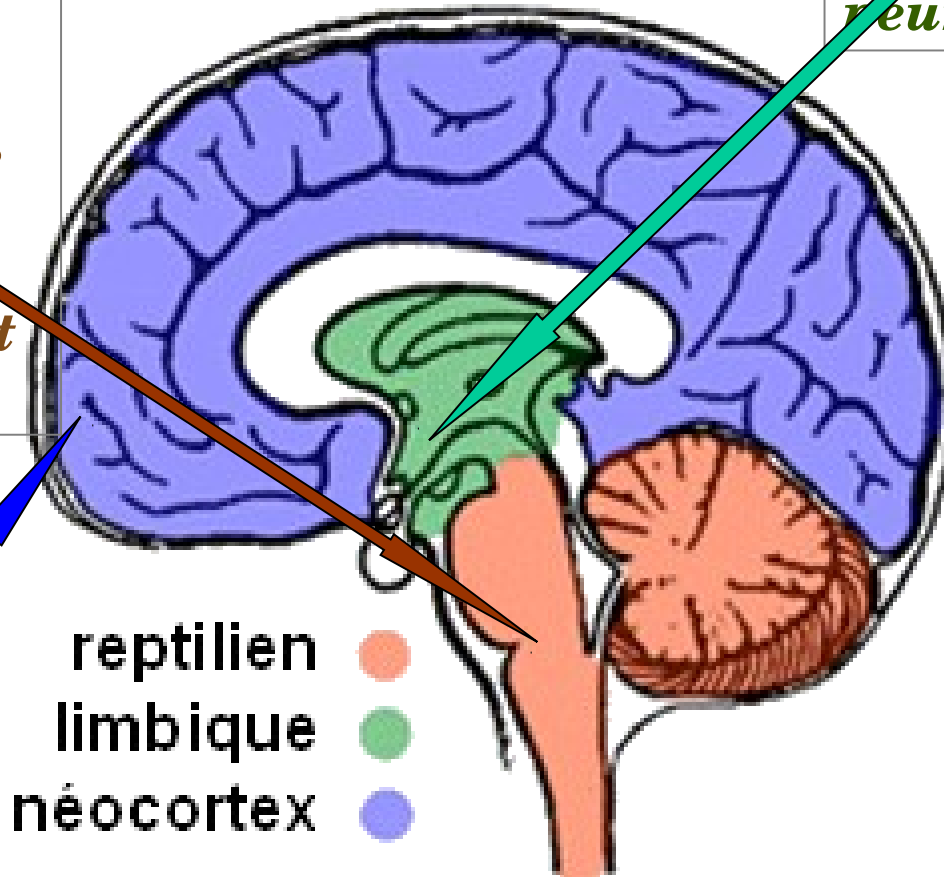
2. Les transactions

Licence Professionnelle
Tourisme, communication et Développement Durable
Cours de communication
S5/2011-2012

Les 3 cerveaux (l'être biologique)

*Hérité des reptiles (-500 millions d'années): assure la survie (nourriture, territoire, sécurité...)
Situation de stress, action impulsive, précipitée, irréfléchie. Instinct primitif*

Mammalien (-60 millions d'années), Centre des émotions, plaisir, peur, amour

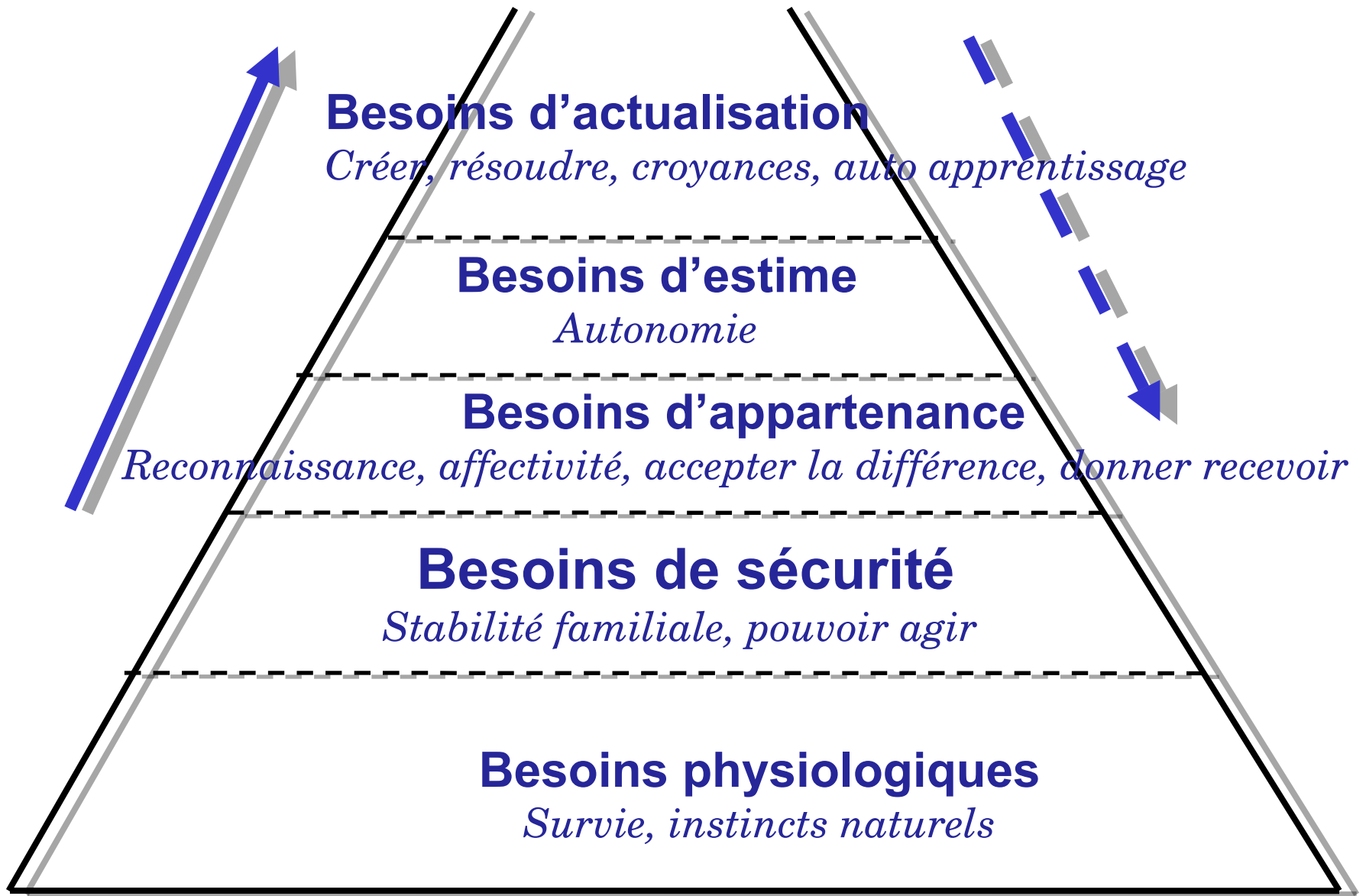


Langage interne

Langage interne

reptilien
limbique
néocortex

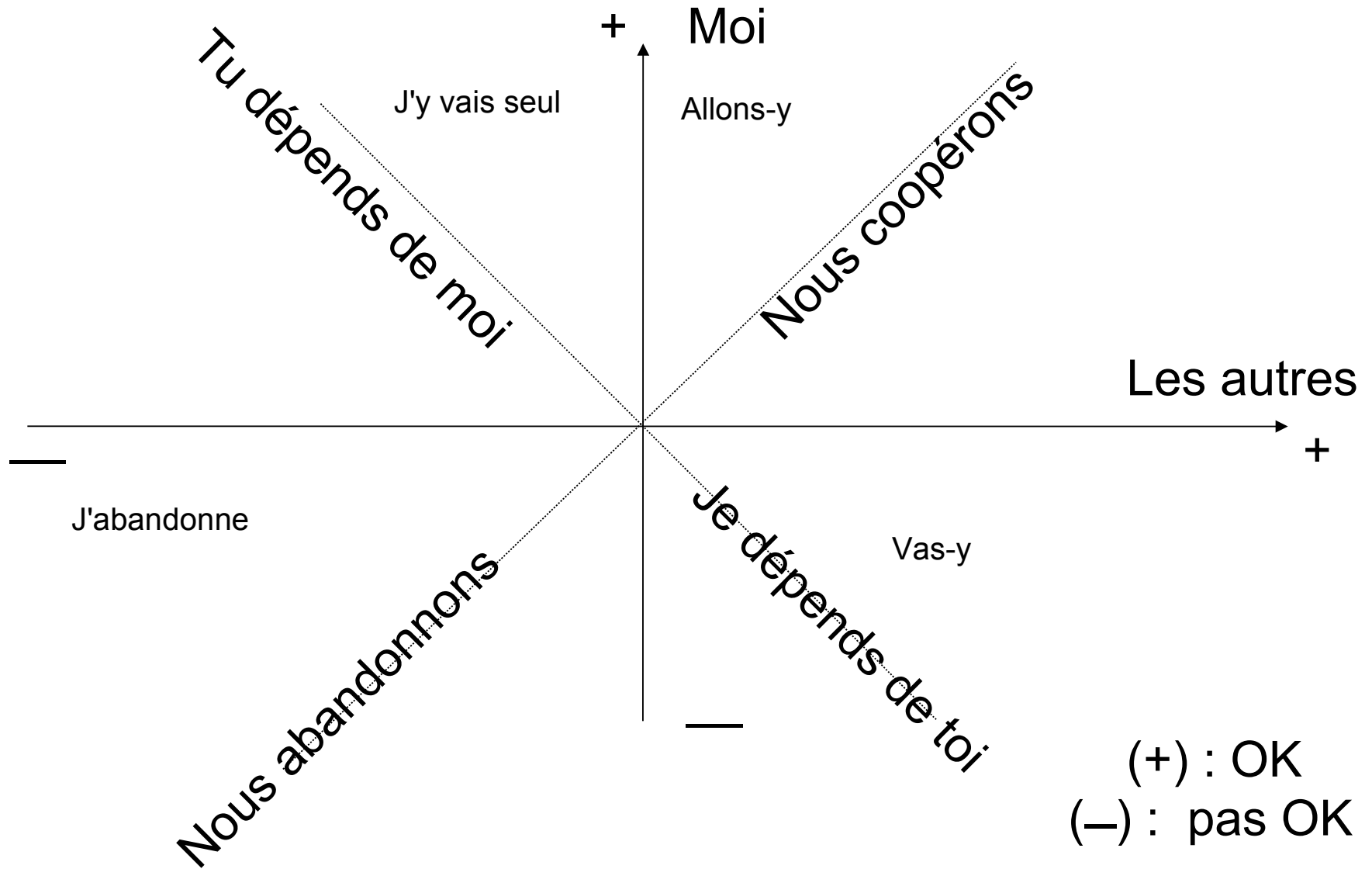
Le plus récent, le plus élaboré : langage, logique, traitement de l'information, planification, mémoire-prédiction, mobilise plus d'effort et d'énergie. La Raison. Contrôle



Hiérarchie des besoins de Maslow

Aspect social : positions de vie

Comment je me vois et comment je vois les autres



Situations de négociation

| | ++ | + - | - + | -- |
|-----------------|---|--|--|---|
| Le ++ face à | <p>Négocie ardemment et constamment.</p> <p>Stable</p> | <p>S'affirme, se protège, demande clairement ce qu'il veut, donne des informations, négocie "la façon de négocier", résiste aux provocations.</p> <p>Instable</p> | <p>Soutient, rassure, fait émerger les capacités, invite à négocier.</p> <p>Instable</p> | <p>Garde confiance, invite le -- à participer, montre une fermeté, refuse le défaitisme.</p> <p>Instable</p> |
| Le +- face à | <p>Cherche à le dominer ou le provoque pour entrer en conflit.</p> <p>Instable</p> | <p>Veut que l'autre soit écrasé, entre en compétition négative, en conflit d'opinions, en jeux de pouvoir ou de conflit.</p> <p>Instable</p> | <p>Domine, ridiculise, dévalorise, écrase, exige, méprise, attaque, donne tort.</p> <p>Stable</p> | <p>Écrase ou ignore, persécute, harcèle, ridiculise, dévalorise, méprise.</p> <p>Instable</p> |

Situations de négociation

| | ++ | +- | -+ | -- |
|--------------|--|--|--|--|
| Le -+ face à | <p>Fait confiance Se laisse guider Coopère.</p> <p>Stable</p> | <p>Veut coopérer mais risque de conflit majeur</p> <p>Instable</p> | <p>Réflexion Hésitation Coopération</p> <p>Stable</p> | <p>Exige Stimule Sollicite Finit par renoncer</p> <p>Instable</p> |
| Le -- face à | <p>Se met en retrait, ne dit ni oui, ni non ou rétorque : "oui mais".</p> <p>Stable</p> | <p>Se laisse écraser ou contre le +- par l'obstruction ou le mutisme.</p> <p>Instable</p> | <p>Entraîne vers le -- par l'ironie ou le défaitisme.</p> <p>Instable</p> | <p>S'enfonce dans le mutisme, le silence, la gêne.</p> <p>Stable</p> |

Les états du Moi

Exercice

Imaginer des réponses possibles à chacun des propos suivants :

- Je ne réussirai jamais à les faire travailler, ce sont des bons à rien
- C'est insupportable, la direction n'arrête pas de nous harceler

Analyse des résultats



Parent

*Siège de l'appris : les valeurs, les lois. Les règles, les interdits, les croyances, les schémas socioculturels etc. **J'estime que***



Adulte

*Siège du pensé et du réfléchi. L'ordinateur du Moi. Il reçoit les informations, tire les conclusions, choisit, applique. Il cherche, observe, note, analyse, raisonne, acte logique. **Je note que***



Enfant

*Siège du senti. (état le plus ancien). Lieu des désirs, sensations, fantasmes, émotions (peur, colère, joie, tristesse). Les besoins et aspirations. Les désirs. **Je sens que***

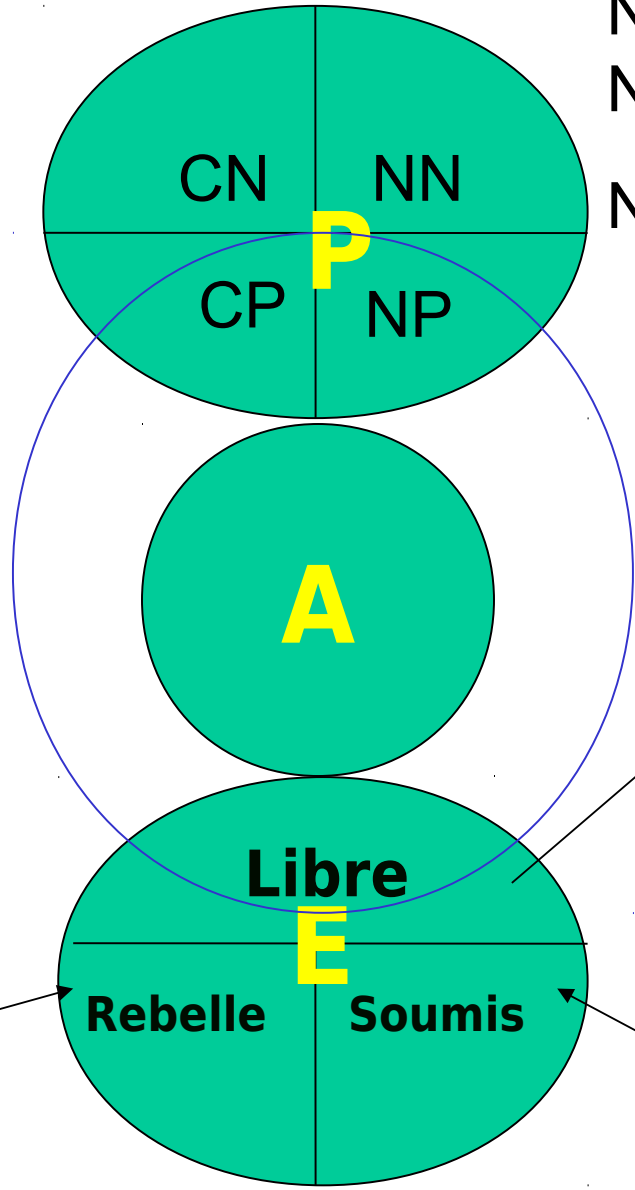
*Trois façons d'aborder la réalité : **P** = comme elle doit être, **P**laquer des modèles, **E** = comme j'ai **E**nvie (vécu), **A** = telle qu'elle **A**pparaît*

Les commandes efficaces

CN=Critique Négatif
CP=Critique positif

NN=Nourricier Négatif
NP=Nourricier Positif

*Veiller
à la
juste
mesure*



Oser refuser
Risque de débordement,
opposition
systématique, non
constructive

Liberté d'exprimer
ses sentiments et
émotions. Peut
être mal vu par la
société

Socialisation
Risque
d'effacement de
la personnalité,
pas d'opinion

Exercice : Identifier l'état du Moi de celui qui parle

- **Le participe passé employé avec l'auxiliaire être s'accorde avec le sujet.**
Constatation d'un fait, d'une règle : Adulte
- **Taisez-vous quand j'explique, bon sang ! (en colère)**
Ordre d'autorité : Parent Normatif
- **Ton niveau s'améliore, continue, tu peux encore progresser**
Encouragement d'un supérieur : Parent Nourricier
- **Tant pis pour les invités ! J'irai me balader**
Rébellion, réaction émotionnelle : Enfant Adapté Rebelle (Libre)
- **Quand le professeur m'engueule, je vois rouge**
Réaction émotionnelle, colère : Enfant
- **Dans la communication, le non-dit est aussi important que ce qui est dit**
Constatation d'un fait, d'une vérité : Adulte
- **"T'es sûr que je peux ? J'en suis pas sûr, je préfère pas", d'un ton craintif, le visage inquiet**
Réaction émotionnelle, résignation : Enfant Adapté Soumis
- **Quand j'aurai lu le corrigé, je verrai si j'ai compris la leçon**
Raisonnement logique : Adulte
- **La notion de respect varie avec les générations, les classes sociales, les cultures.**
Constatation d'un fait, d'une vérité : Adulte
- **Ce que je vous dis là, c'est pour votre bien", ton amical, voix douce.**
Conseil amical, Parent Nourricier

| | Parent critique | Parent nourricier | Adulte | Enfant Nature | Enfant adapté |
|-------------|---|--|---|---|--|
| <i>Mots</i> | Mauvais (je, tu) dois Il faut Nécessaire Toujours Ridicule | Bon Joli Je t'aime Gentil Magnifique Tendre | Exact Comment Quoi Pourquoi Combien Pratique | Extra Super Marrant Je veux Je ne veux pas Aïe | Je ne peux pas J'aimerais J'essaie J'espère S'il te plaît Merci |
| <i>Voix</i> | Critique Condescendant Dégoûtée | Affectueuse Rassurante Intéressée | Égale | Libre Bruyante Énergique | Plaintive Triste Innocente |
| <i>G</i> | Montrer du Doigt Froncer les sourcils Furieux | Bras ouverts Accueillante Souriante | Pensive Agile Ouvrte | Sans inhibition Relâchée Spontanée | Boudeur Triste Innocente |

Signes de reconnaissance (Strokes)

علامات التقدير

Reconnaissance de l'autre. Essentiels à la vie.

–Strokes positifs : félicitations, soutien, encouragement

–Strokes négatifs : méconnaissances, critiques négatives, humiliation

L'échange de strokes est important dans la vie de tous les jours.

*Débordement des états du moi Parent et Enfant sur l'état Adulte, se traduisant par des **illusions** ou des **préjugés** entravant la réflexion et la prise de décision.*

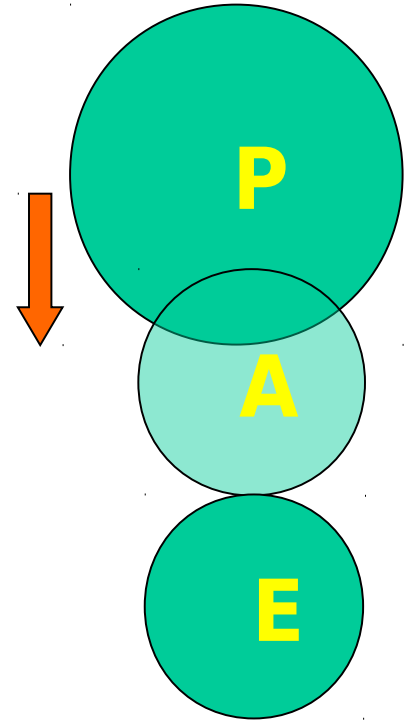
1. Contamination par le Père

Transforme les préjugés en lois et règles, renie la réalité et cherche des justifications pseudo logiques

La femme est moins intelligente que l'homme, d'ailleurs son cerveau est plus léger

الشهادات لا تهيبُ للاندماج في عالم الشغل بدليل
أن معظم الخريجين عاطلون

إسقاط المعتقدات الدينية على العلم، تفسير العلم بالدين
الوالى ما خلاو ما يقولو للتوالى



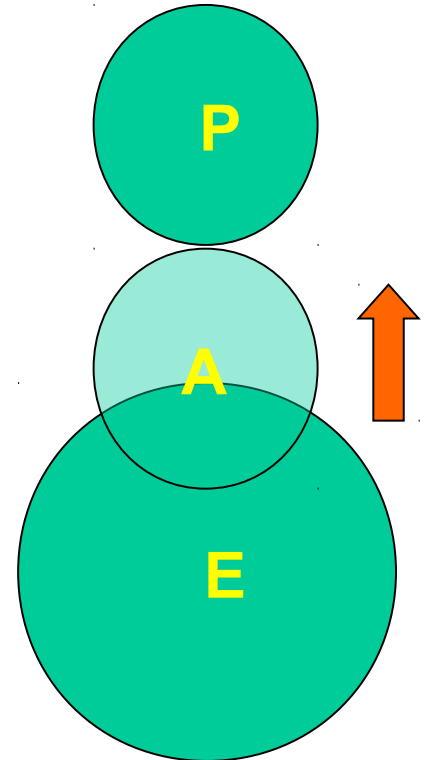
2. Contamination par l'enfant

Se laisse dominer par les
sentiments, les illusions et les
charges émotives à répétition

C'est pas possible, tout le monde me déteste

Je suis vraiment bon à rien

مقتضيات المدونة الجديدة مهينة
للرجل وتحط من كرامته
(أرفض أن أتساوى... أنا الأفضل)

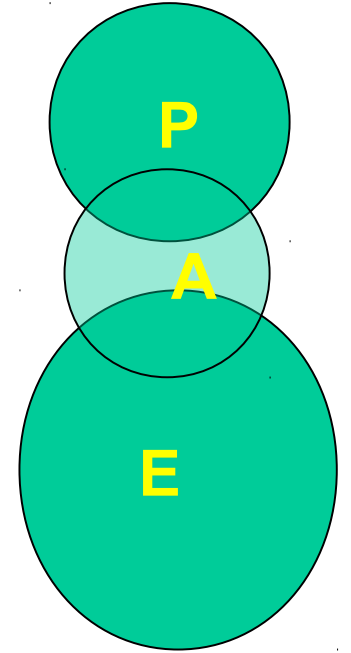


3. Double contamination

Comportement de Parent excessif
espérant ainsi réaliser les illusions
de l'Enfant

سلوك مبالغ لحالة الأب أملا في تحقيق أو هام
الطفل

إن تطبيق أي برنامج آخر غير برنامجنا سيقود لا محالة
إلى الإفلاس
(قناعة بأوهام ناجمة عن رغبة ذاتية مترسبة دون دليل
مادي علمي، مغالاة)

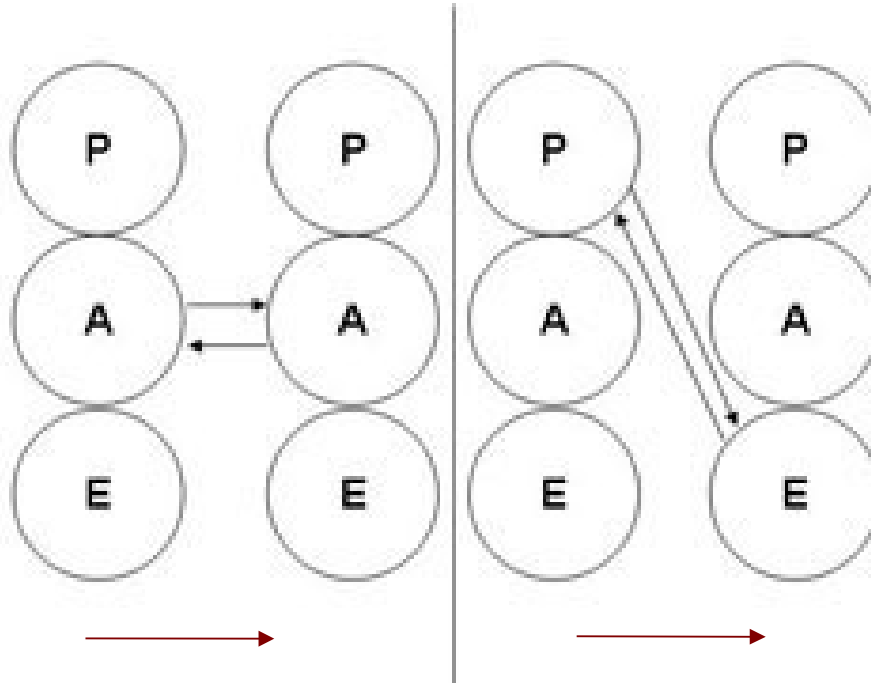


*Avoir conscience de ces contaminations
(personnelles et chez l'autre) permet de ne pas
subir leurs jeux "structurels" qui contrarient
le bon développement de l'état du Moi Adulte.*

إن وعينا بأشكال التلوث لدينا ولدى الآخرين
يساعدنا على تجنب آثاره البنيوية التي تعيق
نمو الأنا الراشد

Les transactions

1. Simple complémentaires : l'état du Moi sollicité (visé) est celui qui répond



-Il pleut

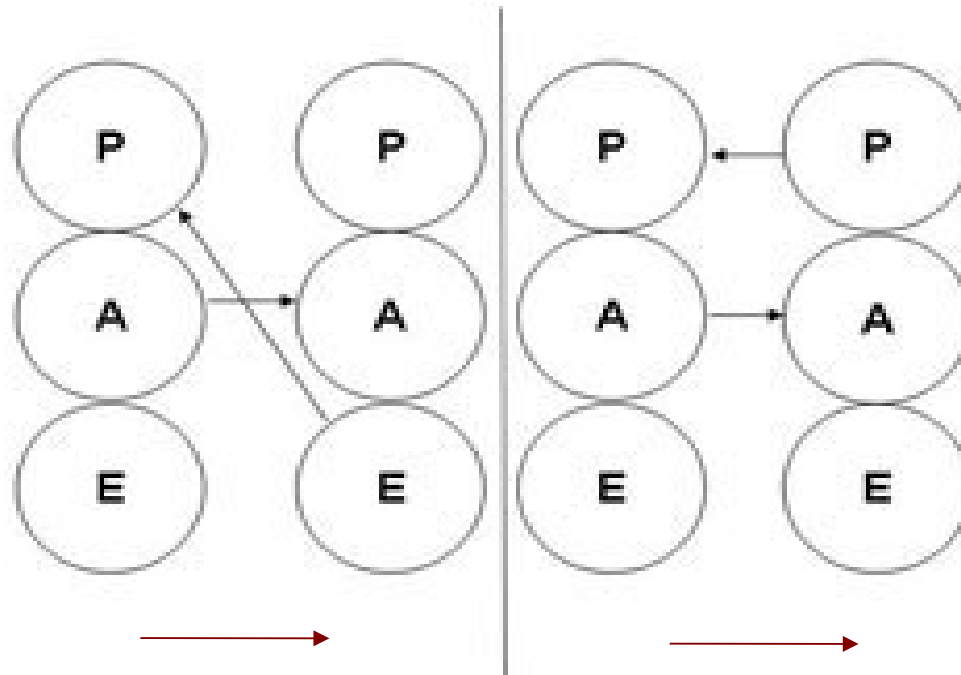
-Oui, il fait même froid

-Si tu m'avais écouté, tu n'aurais pas attrapé froid

- Oui, mais j'ai pas trouvé le pull

Les transactions

2. Simples croisées : l'état du Moi sollicité n'est pas celui qui répond



-C'est un endroit risqué, il vaut mieux qu'on rentre

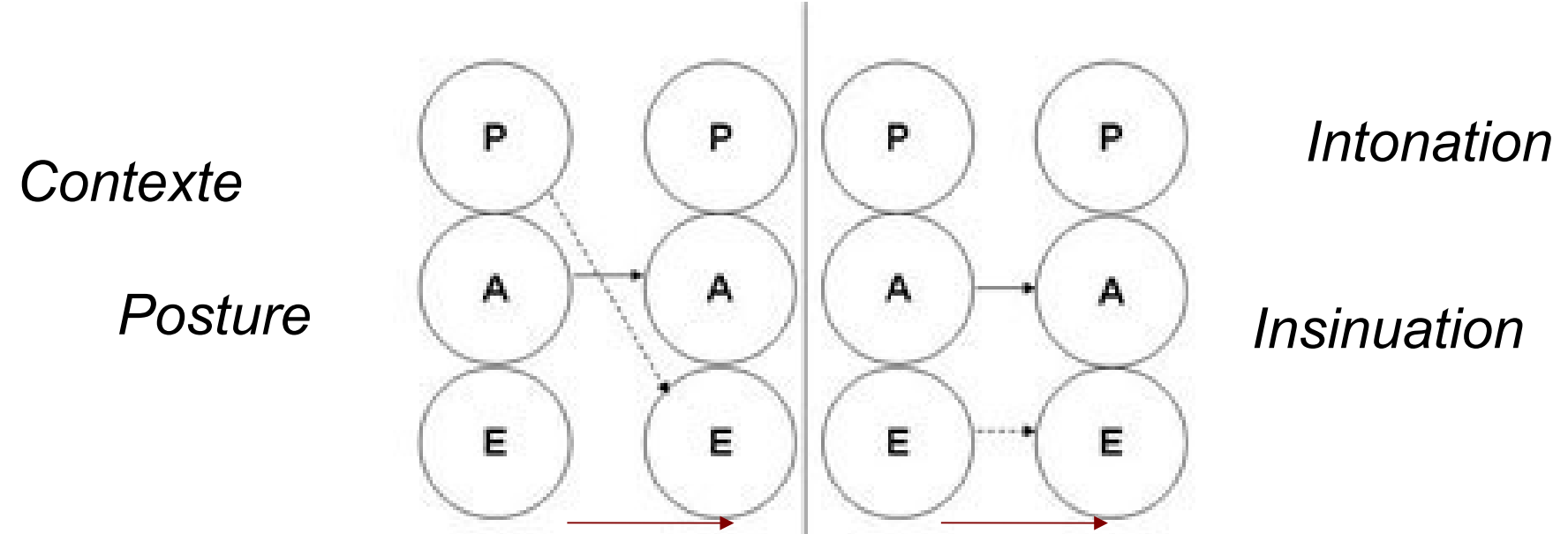
-Tu as raison, mais moi je n'ai pas peur

-Je t'invite à dîner avec moi ce soir

-Tu connais mes parents ! Ils ne voudraient pas

Les transactions

3. Transactions cachées ou à double fond (un message déclaré « social » et un message sous-entendu « psychologique »)



Le chef de service à son subordonné : Tu as vu, le directeur a renvoyé Ahmed, c'est la 3ème fois qu'il s'absente sans raison

Sous-entendu : si tu continues, tu sais ce qui t'attend

Entre 2 conseillers : Ce projet mobilise une fortune, une bonne affaire !

Sous-entendu : Si on se débrouille bien, on peut en profiter

Applications aux situations de communication

Transactions complémentaires : l'échange peut continuer indéfiniment sans problèmes

Transactions croisées : la communication change : soit elle s'arrête, soit elle continue mais à la condition que l'un des interlocuteurs change d'État du moi et restaure ainsi le parallélisme

Transactions cachées : c'est la réponse au message psychologique, et non au message social, qui détermine la continuité, la fluidité de la communication. Il est important de dépister les intentions inconscientes ou non exprimés du locuteur et l'aider à les exprimer (vraiment ?, tu crois ? Que veux-tu dire par là ?..). Important en éducation.

Application à la négociation

Pour un négociateur,

- Éviter de se laisser influencer par son état du Moi Parent ou Enfant
- Mettre **l'Adulte aux commandes** durant tout le temps de la négociation.
- Tenter de reconnaître chez l'autre le moment où justement l'adulte n'est plus aux commandes et le lui faire remarquer.



Recadrage

Dans la négociation, l'évolution des échanges dépend aussi des positions relatives des deux parties (les positions de vie)

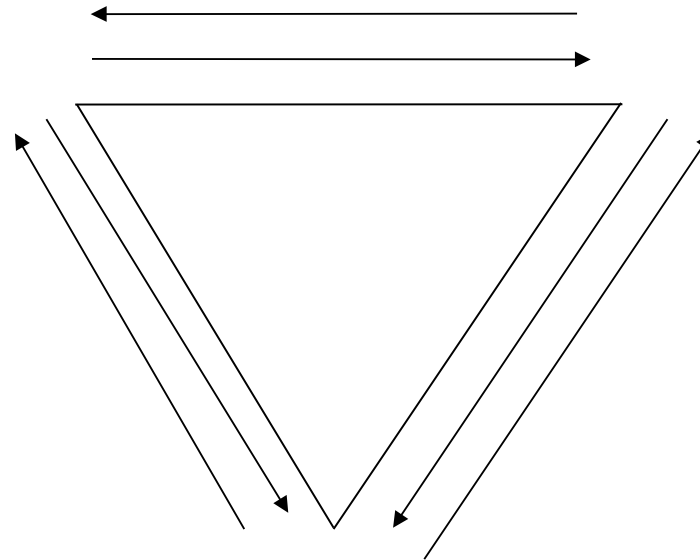
Le jeu psychologique (jeux de rôles)

Situations de conflit

Triangle dramatique

Persécuteur

Nous jouons souvent l'un des deux rôles P ou V



Sauveur

On peut passer de P à V : à force de persécuter on devient victime de la victime qui, du coup, est devenue persécuteur

Victime

S'engager ou pas dans (P ou V), répondre aux questions (sauveur): *Est ce de ma responsabilité ? Est de ma compétence ? Est ce que j'en ai envie ? Est ce qu'il y a une demande ?*

Au moins trois réponses « oui » pour s'engager, sinon, pas conseillé (risque de passer de S à V) (Cf Vidéo comment sortir du conflit d'amis)

DESC

En matière de circulation de l'information, pour éviter les malentendus et les conflits inutiles

D : Décrire ce que je sais

E : Exprimer ce que je ressens

S : Spécifier ma demande

C : Exprimer les conséquences que k'en attends

Types d'amis

- Impulsifs
- Naïfs
- Manipulateurs
- Coopératifs

Comment sortir des conflits : Les accepter tels qu'ils sont, mettre en avant ce qui est en commun

Sortir des conflits

Questions à se poser

Est-ce de ma responsabilité ?

Est-ce de ma compétences ?

Est-ce que j'en ai envie ?

Est-ce qu'il y a une demande ?